



الدليل الاجرائي

للعاملات المنزليات في مراكز الايواء

جدول المحتويات

2	01 المقدمة	المقدمة الهدف من الدليل النطاق النفاذ حقوق الملكية سرية المعلومات
5	02 المصطلحات والتعريفات الرئيسية	المصطلحات والتعريفات الرئيسية المسوغات النظامية
8	03 الجهات ذات العلاقة	الجهات ذات العلاقة الأدوار المناطة لكل جهة
13	04 الأدلة الإجرائية	أنواع التعاملات الدليل الاجرائي لحالة العاملة دليل اجراء تسليم التعاملات
24	05 الخدمات المقدمة	الخدمات المقدمة تكليف الخدمات المقدمة
24	06 النماذج المستخدمة	

01

المقدمة

1.1 المقدمة

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (284) وتاريخ 1437/7/4هـ القاضي بنقل مهمة إيواء العاملات المنزليات إلى وزارة العمل (سابقاً) وزارة الموارد البشرية (الحالي) وبرقية رئيس الديوان الملكي رقم (32309) وتاريخ 1439/7/3هـ بشأن اسناد مهمة إيواء العاملات المنزليات الى القطاع الخاص ، عليه تم اسناد دور الايواء التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية الى القطاع الخاص للعمل على توفير مراكز الايواء في جميع مناطق المملكة لإنهاء إجراءات العاملات المنزليات اللاتي يتم إحالتهم لتلك المراكز وفق المتطلبات والاشتراطات .

1.2 الهدف من الدليل الأهداف العامة:

- أ. ترسيخ وتوضيح آلية العمل في مراكز إيواء العاملات المنزليات.
- ب. إيضاح إجراءات استقبال العاملات في مراكز إيواء العاملات المنزليات.
- ت. رفع الجودة للعمليات التنظيمية والإجراءات التشغيلية.
- ث. أتمته الإجراءات لتمكين التحول الرقمي للعمليات التشغيلية بمراكز الايواء .
- ج. تسهيل سير أعمال مراكز الايواء بما يحقق النتائج المرجوة.

الأهداف الخاصة :

- من خلال توثيق الإجراءات وحوكمة ممارسات الإدارات المعنية وضمان تنفيذ وإتمام العمليات ضمن طرق ومنهجية موحدة، ويعد الهدف الأساسي من هذا الدليل -على سبيل المثال لا الحصر- الآتي:
- تحديد الأدوار والمسؤوليات للجهات ذات العلاقة.
 - تحقيق المؤشرات التشغيلية والنسب المحددة من قبل الوزارة
 - ضبط وحوكمة الإجراءات والمهام للجهات ذات العلاقة.
 - تحقيق جودة الخدمات المقدمة.
 -

1.3 النطاق

يسري احكام هذه الوثيقة على كافة موظفي الوزارة بالإضافة الى موظفي الشركة المتعهدة لمراكز الايواء والمرخص له.

1.4 النفاذ

تدخل هذه الوثيقة حيز النفاذ من تاريخ اعتماد صاحب الصلاحية

1.5 حقوق الملكية

إن حقوق هذه الوثيقة محفوظة للوزارة وتحتوي على معلومات خاصة ولا يجوز استعمالها لأي غرض آخر غير الغرض التي أعطيت من أجله، على أي نحو بدون ترخيص مكتوب منها , كما يمنع نسخها أو إعادة طباعتها أو أجزاء منها بدون الإذن الخطي من للوزارة .

1.6 سرية المعلومات

جميع المعلومات المفصّل عنها فيما يتعلق بالدليل خاصة بالوزارة ، 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 الكتروني، متصلة بنماذج أولية، بيانات، خدمات مستقبلية أو مقترحة، المعرفة، البحث الفعلي أو المتوقع، التطوير، الخدمات، العمليات والمفاهيم وخطط العمل المستقبلية الخاصة بالوزارة والجهات ذات العلاقة التي تتعامل معها.

02

المصطلحات والتعريفات الرئيسية

والمسوغات النظامية لهذا الدليل

2.1 المصطلحات والتعريفات الرئيسية

يقصد بالعبارات التالية المستخدمة في هذه الوثيقة حيثما وجدت التالي:

- العاملة المنزلية:** كل شخص ذي صفة طبيعية يؤدي خدمة منزلية مباشرة أو غير مباشرة لصاحب العمل , أو أي فرد من أفراد أسرته ويكون اثناء أدائه الخدمة تحت اشراف وتوجيه صاحب العمل أو من يقوم مقامه .
- a. العاملة المنغية: هي العاملة التي عليها بلاغ تغيب من قبل صاحب العمل.
- b. العاملة الصالحة: هي العاملة التي لا يوجد عليها بلاغ تغيب وترفض العمل وترغب بالعودة إلى بلادها أو نقل خدماتها لصاحب عمل اخر .

الوزارة: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

المرخص له: الكيانات الحاصلة على ترخيص من الوزارة لتقديم الأنشطة المنصوص عليها قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية الملحقه باللائحة التنفيذية لنظام العمل رقم 136241 وتاريخ 1442/07/19هـ.

متعهد الوزارة: هي الشركة المتعاقدة مع الوزارة بموجب نتائج المناقصة لتقديم خدمة إيواء العاملات المنزليات

إيواء مرخص: الحصول على رخصة السكن الجماعي للأفراد للسكن المعد لإيواء العاملات المنزليات، من خلال بوابة الخدمات الإلكترونية للقطاع البلدي التي تساعد على تقديم الطلبات الإلكترونية " منصة بلدي "

الشروط الصحية والفنية والسلامة اللازم توافرها في المساكن الجماعية للأفراد: الدليل الصادر من وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بالقرار الوزاري رقم 4200743445 وتاريخ 1442/10/19هـ وما يطرأ عليه من تعديلات.

2.2 المسوغات النظامية

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

1. دراسة الوضع الحالي لمركز الإيواء:

دراسة الوضع الحالي لمركز الإيواء: الهيكل الإداري والتنظيمي، إجراءات دخول العاملات، إجراءات خروج العاملات، أقسام مراكز الإيواء، الجهات التي يتعامل معها مركز الإيواء، شروط استقبال العاملة المنزلية، إحصاءات وتقارير خلال الأعوام الماضية، معلومات وإحصاءات الموظفين الحاليين، النظام الخاص بمعلومات مركز الإيواء.

2. آليات تشغيل الإيواء في القطاع الخاص:

وهي الإجراءات والهيكل التنظيمية المتبعة في الشركات المتخصصة المحلية، وتشتمل على: دراسة الآليات الحالية، الهيكل التنظيمي والإداري، الأنظمة المعلوماتية والبنية التحتية، الإشراف والتوزيع، خدمة العملاء، عيادات الفحص الطبي، عدد الموظفين والسعة الاستيعابية للعاملات، نظام الدخول والخروج لمركز الإيواء، ووفق دليل متطلبات الإيواء والاشتراطات الصحية الواجب توفرها في السكن الجماعي للأفراد..

3. لائحة عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم:

وهي لائحة عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم بموجب مصادقة المرسوم الملكي رقم /46 وتاريخ 5/6/1436هـ لقرار مجلس الوزراء رقم (258) وتاريخ 3/6/1436هـ القاضي بالموافقة على تعديل المادة السابعة من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/51) وتاريخ 23/8/1426هـ.

دراسة اسناد استقبال وإيواء العاملات المنزليات للقطاع الخاص:

قرار مجلس الوزراء رقم 284 وتاريخ 4/7/1437هـ والقاضي بتوجيه وزارة العمل (سابقاً) بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بإجراء دراسة شاملة عن مدى مناسبة إسناد المهمة استقبال وإيواء العاملات المنزليات للقطاع الخاص.

4. إلزام شركات ومكاتب الاستقدام بإيواء العاملات المنزليات:

العمل على تنفيذ قرار القرار الوزاري رقم (172489) وتاريخ 14/9/1440هـ، القاضي بإلزام شركات ومكاتب الاستقدام باستقبال وإيواء العاملات المنزليات اللاتي قامت بالتوسط باستقدامهن خلال مدة العقد.

5. الأوامر الملكية الخاصة بالسكن:

الأمر الملكي الكريم رقم 59109 وتاريخ 3/11/1441هـ، القاضي بالموافقة على مشروع الضوابط الصحية للإسكان الجماعي للأفراد بالقطاع الخاص والغرامات المترتبة على المخالفين.

6. دليل الشروط الصحية والفنية والسلامة اللازم توافرها في المساكن الجماعية للأفراد:

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

7. منافسة توفير مراكز لإيواء العاملات المنزليات المتغيرات ورافضات العمل:

قامت هذه الوزارة بطرح كراسة الشروط والمواصفات لتوفير مراكز لإيواء العاملات المنزليات ورافضات العمل عبر منصة (اعتماد)، وترستيه على الشركة المتعهدة الفائزة.

8. أهداف برنامج التحول الوطني 2020:

وهي الأهداف والأبعاد الاستراتيجية الموضوعة في برنامج التحول الوطني 2020 في خلال الأبعاد التالية: تحقيق التميز في الأداء الحكومي، تمكين فئات المجتمع من دخول سوق العمل ورفع جاذبيته، الإسهام في تمكين القطاع الخاص ويمكن الرجوع إليها عبر موقع رؤية 2030 (www.vision2030.gov.sa).

9. رؤية 2030:

وهي رؤية المملكة العربية السعودية لعام 2030 من خلال المحاور المبينة في الرؤية: مجتمع حيوي، وطن طموح، اقتصاد مزدهر، ومن خلال أيضا برامج تحقيق الرؤية الخاصة بقطاع العمل والتنمية الاجتماعية ويمكن الرجوع إليها عبر موقع رؤية 2030 (www.vision2030.gov.sa).

10. نظام مكافحة الإتجار بالبشر:

وهو المرسوم الملكي رقم م/40 بتاريخ 21/7/1430هـ 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).

11. النظام الالكتروني لإدارة تشغيل مراكز إيواء العمالة المنزلية:

وهو النظام الالكتروني لتشغيل وإدارة المراكز الإيوائية للعمالة المنزلية. " منصة إيواء مساند "

03

الجهات ذات العلاقة

والأدوار المناطة لكل جهة

3.1 الجهات ذات العلاقة " داخليا "

- قطاع العمالة المنزلية.
- وكالة تجربة المستفيد.
- وكالة الرقابة وتطوير بيئة العمل.
- فروع الوزارة بمناطق المملكة.
- لجان الفصل في خلافات العمالة المنزلية.
- متعهد الوزارة
- المرخص له.

▪ قطاع العمالة المنزلية

- وضع قواعد وسياسات ومعايير العمل في مراكز إيواء العمالة المنزلية
- تقييم وتحديث اللوائح والتشريعات الخاصة بمراكز الإيواء بشكل دوري بما يتماشى مع المعايير العالمية.
- التواصل مع الجهات الحكومية والجهات ذات العلاقة للموائمة بشأن السياسات والحوكمة الخاصة بالعمالة المنزلية في مراكز الإيواء.
- معالجة التحديات التي تواجه الإجراءات التشريعية والتنظيمية في مراكز الإيواء.
- التنسيق مع وكالة تجربة المستفيد بتحديث الدليل الاجرائي وتعميمه متى ما استدعت الحاجة لذلك.
- التعريف بمتعهد الوزارة بمراكز الإيواء مع الجهات الحكومية
- وضع المؤشرات الخاصة بتشغيل مركز الإيواء ومدة بقاء العاملات.

▪ وكالة تجربة المستفيد.

- اعداد كراسة الشروط والمواصفات الخاص بمشروع توفير مراكز لإيواء العاملات المنزليات.
- توفير البند المالي الخاص بالمشروع.
- مراجعة وتحسين المعايير والنموذج التشغيلي ونطاق العمل الخاص بمراكز الإيواء.
- وضع المستهدفات الخاصة بتشغيل مراكز الإيواء ومدة بقاء العاملات.
- الموائمة مع قطاع العمالة المنزلية في التوجه الاستراتيجي
- متابعة المستهدفات التشغيلية لمراكز الإيواء.
- الاشراف ومتابعة أداء متعهد الوزارة من قبل فروع الوزارة والتأكد من التزام المتعهد بنطاق المشروع والتحقق من جودة العمليات التشغيلية في مراكز الإيواء.
- متابعة التزام المتعهد بتسجيل العاملات في نظام الإيواء مساند
- التحقق من المطالبات المالية المرفوعة من متعهد الوزارة ورفعها عبر النظام.
- التأكيد على متعهد الوزارة بالتعامل مع الحالات التي تستلمها الوزارة من خلال مراكز الإيواء المتوفرة في جميع المناطق حسب الدليل الاجرائي
- القيام بالزيارات الميدانية لمراكز الإيواء
- متابعة المؤشرات الخاصة بتشغيل مركز الإيواء ومدة بقاء العاملات.
- حصر التحديات والثغرات والتنسيق مع قطاع العمالة المنزلية.

■ وكالة الرقابة وتطوير بيئة العمل.

- اعداد الية ضبط المخالفات على المرخص له في حال عدم الالتزام.
- ضبط المخالفة على المرخص له في حال عدم استقبال العمالة في المطار.
- ضبط وايقاع العقوبة على المرخص له في حال عدم الالتزام بإيواء العاملة او إنهاء إجراءاتها.
- اعداد التقارير الدورية بحركة ضبط المخالفات على المرخص له في دور الايواء والمطارات.

■ فروع الوزارة بمناطق المملكة .

- الاشراف على مراكز الايواء بالمنطقة والتحقق من تنفيذ الاشتراطات والمتطلبات.
- دعم مراكز الايواء بالمنطقة بالكادر الوظيفي المؤهل
- المتابعة اليومية للعمليات التشغيلية في مراكز الايواء.
- الالتزام بالمستهدفات الخاصة بمدة بقاء العاملة في مراكز الايواء.
- الاشراف على متعهد الوزارة في استقبال العاملات في المطارات الدولية
- التواصل مع الجهات الحكومية بشأن الإجراءات التشغيلية لمراكز الايواء وكذلك التعريف بمتعهد الوزارة مع الجهات الحكومية.
- التحقق من جودة العمليات التشغيلية في مراكز الايواء.
- تقديم الدعم للشركة المتعهد للقيام بالأعمال.
- تقديم الدعم للعاملة الراغبة في الاستفادة من قرار (605)
- متابعة حالة العاملات في مراكز الايواء.
- القيام بزيارات دورية لمراكز الايواء والرفع بالتقارير اللازمة
- اعداد التقارير اليومية المتعلقة بمركز الايواء.
- متابعة التزام المرخص له باستلام العاملات من مراكز الايواء واستقبالهم في المطارات خلال المدة النظامية.
- الرفع لوكالة الرقابة في حال عدم التزام المرخص له بالأنظمة والتعليمات.
- التنسيق مع الجهات الحكومية بالمنطقة لتقديم الخدمات للعاملات في مراكز الايواء.
- تقييم متعهد الوزارة وفق دليل المعايير الفنية لمراكز الايواء.
- مسؤولية الفرع متابعة شركات ومكاتب الاستقدام التي قامت باستلام العاملات من مركز الايواء والتأكد من مغادرتهم المملكة
- مسؤولية الفرع متابعة العاملات المتواجدات بمركز الايواء اللاتي لم تكمل مدة العقد (سنتين) من تاريخ دخولهن للمملكة وقام متعهد الوزارة بإشعار المرخص له ولم يتجاوب باستلام العاملة .
- مسؤولية الفرع التنسيق مع الجهات ذات العلاقة بالمنطقة لتوفير موظفين دائمين من الجوازات والشرطة داخل مركز الايواء
- المصادقة على المطالبات المالية للأعداد التي تم ترحيلها من قبل المتعهد وتدخل ضمن نطاق العمل والتأكد من مغادرتها للمملكة وتسجيل خروجها من نظام الايواء مساند
- في حال التجمهر أو الشغب (لا سمح الله) يتم التعامل بالتواصل مع الجهات الأمنية على الرقم 911 مع الرفع بتقرير للوزارة بشكل عاجل
- في حال تأخر ممثل السفارة عن تأمين الوثائق أكثر من 72 ساعة يتم التصعيد للوزارة

■ لجان العمالة المنزلية:

- سرعة اجراء موعّد المناقشة للعمالة المنزلية.
- تسهيل إجراءات حجز المواعيد للعاملات في مراكز الايواء للشركة المتعهدّة
- حلّ التحديات التي تواجه متعهد الوزارة المتعلقة في لجان الفصل في خلافات العمالة المنزلية

■ متعهد الوزارة

- تنفيذ بندود العقد الخاص بمشروع الايواء.
- توفير الرعاية الصحية الطبية والاجتماعية والنفسية للعاملات المنزليات بمراكز الايواء .
- الالتزام بتعليمات الوزارة حيال مراكز الايواء.
- الالتزام بجميع الإجراءات الاحترازية وضمان سلامة العاملات.
- إشعار المرخص له للعاملات اللاتي تم استقبالهن في المطار أو في الايواء خلال فترة لا تتجاوز (30) دقيقة من وصول العاملة.
- الرفع بالتحديات التشغيلية التي تواجه تنفيذ المتطلبات في مراكز الايواء.
- الالتزام بمستهدفات الوزارة التشغيلية ومدة بقاء العاملة في مراكز الايواء.
- التواصل الفعال مع المرخص له بشأن انتهاء إجراءات العاملات في مراكز الايواء.
- توفير الكوادر البشرية الكافية في مراكز الايواء والمطارات الدولية وفق نطاق المشروع .
- توفير مركز اتصال للرد على الاستفسارات.
- توفير قانونيين ومحامين لمتابعة قضايا العاملات في مراكز الايواء والترافع عنهن في الجهات القضائية.
- توفير وسائل النقل المناسبة للعاملات.
- تهيئة مرفق الايواء بما يتوافق مع العملاء واحتياجات العاملات والالتزام بنظافته.
- التسجيل والتحديث في منصة الايواء مساند بشكل لحظي لحالة العاملة.
- توثيق سجلات العاملات وتسجيل الحالات بالتفصيل والالتزام بسير الإجراءات المتخذة على العاملة.
- سرعة انجاز المهام بما لا يتجاوز مستهدف الوزارة.
- التعاون مع الجهات ذات العلاقة لتقديم الخدمات في مراكز الايواء.
- متابعة قدوم العاملات في المطارات الدولية والحرص على عدم تكس وافتراش العاملات.
- تقديم خدمة إعادة تهيئة للعاملات الراغبات بالعمل مره أخرى خلال فتره استضافتهن وفق الاتفاقيات المبرمة مع الشركات المرخص لها من قبل الوزارة.
- عدم استلام العاملة المحالة من الشرط التي يظهر عليها اعتلالات نفسية إلا بوجود تقرير طبي يفيد باستقرار حالتها ووجود ادويتها.

.....

■ 3.2 الجهات الحكومية داخل مراكز الايواء

■ المكتب التنسيقى للجوازات بمراكز الإيواء

- طباعة بيان العاملة القادمة بمركز الايواء.
- عمل البصمة العشرية للعاملات ، وإصدار بيانات أصحاب العمل للعمالة المنزلية ومن في حكمهن لدى مركز الإيواء
- التحقق من عدم وجود قيود أمنية على العمالة المنزلية .
- استخراج تأشيرات الخروج للعمالة المنزلية ومن في حكمهن ، وفقاً لقرارات لجان الفصل في خلافات العمالة المنزلية " التسوية الودية "

■ المركز الأمني بمراكز الإيواء

- إحالة العاملات المطلوبات الى الجهات الطالبة.
- إيقاف خدمات أصحاب العمل وفقاً لقرارات لجان الفصل في خلافات العمالة المنزلية.
- إحالة العمالة المنزلية في الايواء للجهات الأمنية في حال وجود قيود أمنية.
- التنسيق مع الجهات ذات العلاقة كـ (المحاكم، الصحة النفسية) في حال وجود مواعيد.
- التنسيق والتواصل مع الجهات ذات العلاقة في حال وجود شغب أو حالات وفاة أو انتحار.
- التحقق من استقرار الامن داخل مركز الايواء.
- التواصل مع الجهات الأمنية في حال وجود منع سفر للعمالة لتسريع انتهاء الاجراءات.

■ سفارات الدول.

- توفير مندوب للسفارة لمتابعة حالة العاملات في الايواء.
- توفير وثيقة السفر للعمالة التي لا تملك جواز سفر بما لا يتجاوز المدة المستهدفة.
- معالجة التحديات التي تعيق سفر العاملة.
- التعاون مع متعهد الوزارة لإنهاء إجراءات رعاياها.

04

الأدلة الاجرائية

لإنهاء إجراءات العاملة في مركز الايواء

4.1 أنواع العاملات

تم حصر أنواع العاملات القادمات لمركز الايواء كالآتي:

- 01 **عاملة متغيبية بدون مطالبات مالية**
العاملة التي تم الإبلاغ عن تغيبها من قبل صاحب العمل وأصبحت بموجب هذا البلاغ مخالفة لأنظمة وزارة الداخلية ولا يوجد لديها أي مستحقات لم يتم استلامها.
- 02 **عاملة صالحة بدون مطالبات مالية**
العاملة التي لم يتم الإبلاغ عن تغيبها من قبل صاحب العمل وتعتبر حسب أنظمة وزارة الداخلية عاملة نظامية علاوة على ذلك لا تطالب بأي مستحقات حقوقية ومالية.
- 03 **عاملة لديها مطالبات مالية**
العاملة التي لديها مطالبات مالية لم يتم استلامها من قبل صاحب العمل وهذا ينطبق على العاملة المتغيبية والعاملة الصالحة.
- 04 **عاملة مطلوبة لدى الجهات الحكومية**
العاملة التي تم قيدها في أنظمة وزارة الداخلية من قبل إحدى الجهات الحكومية لإحالتها حين استيقافها لاستكمال المتطلبات المؤدية لهذا القيد.
- 05 **عاملة تعاني من حالة نفسية**
العاملة التي تعاني من اعتلالات نفسية ويتطلب علاجها ولا يمكنها حالتها من إنهاء إجراءاتها ومغادرتها المملكة عبر المطارات الدولية الا بعد تماثلها للشفاء.
- 06 **عاملة رافضة للسفر**
العاملة التي ترفض السفر والعودة الى بلدها دون أسباب جوهريّة رغم محاولات القائمين على مركز الايواء من تذليل التحديات التي تواجهها العاملة.
- 07 **عاملة لديها شبهة اتجار بالأشخاص**
العاملة التي يشتبه بوجود حالة اتجار بالأشخاص بعد المناقشة ويتطلب إحالتها الى الإدارة المعنية لاستكمال إجراءاتها وفق الأنظمة.

4.2 الدليل الاجرائي

الإجراءات الأساسية لإنهاء إجراءات العاملة في مركز الإيواء لكافة حالات العاملات



4.2.1 أحكام عامة

- يتم استقبال العاملات المنزليات ومن في حكمهم كـ (طبخة منزلية ، عاملة مساندة ...الخ).
- يتم استقبال العاملات اللاتي خدماتهن تحت منشآت المرخص له " شركات ومكاتب الاستقدام "
- يتم اشعار المرخص له فور وصول العاملة لمركز الايواء لاستقبال العاملة وانهاء إجراءاتها.
- لا يتم استقبال العاملة المحالة من مراكز الشرط وعليها قيد أمني أو عاملة تعاني من حالة نفسية أو مريضة وتحتاج الى رعاية طبية ، أو العاملات المحالات من إدارات السجون ، وكذلك العاملات اللاتي برفقة أطفالهن أو لديهن أعراض الحمل في الأشهر الأخيرة
- لا يتم استقبال العاملات المحالات من السجون
- يتم انهاء إجراءات العاملة وفق المستهدفات الزمنية لكل حالة.
- بناء على لائحة العمالة المنزلية ومن في حكمها المادة الخامسة عشرة التي تنص على (ألا يحتفظ بجواز سفر العامل المنزلي او من وثائقه الخاصة واوراقه الثبوتية او معلقاته الشخصية).

4.3 الأدلة الإجرائية للحالات

تم بناء الأدلة الإجرائية بناءً على حالة العاملة

A. عاملة متغيبية بدون مطالبات مالية
المدة المستهدفة (6 أيام)

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	الاستقبال	1- التحقق من أهلية العاملة لدخول الايواء 2- التحقق من المستندات (البصمة) 3- تسجيل العاملة في نظام الوزارة الايواء مساند 4- مناقشة العاملة لمعرفة أسباب التغيب ورفض العمل واستلام مستحقاتها من قبل متعهد الوزارة 5- التواصل مع صاحب العمل لإحضار الجواز من قبل فرع الوزارة 6- اشعار المرخص باستقبال العاملة	6 ساعات
متعهد الوزارة	التحقق من الجواز	1- في حال وجود جواز يتم استكمال الإجراءات 2- في حال عدم وجود جواز يتم اشعار مندوب سفارة العاملة لإحضار وثيقة سفر خلال المدة المستهدفة 3- إشعار فرع الوزارة بمخالفة صاحب العمل في حال احتفاظه لجواز العمل	3 أيام عمل
متعهد الوزارة فرع الوزارة الجوازات	التخريج	1- اعداد خطاب التخريج من قبل متعهد الوزارة يوضح فيه بيان العاملات والحالة 2- التدقيق على مسوغات خطاب التخريج من قبل مشرف مركز الإيواء بفرع الوزارة 3- اعداد خطاب من قبل فرع الوزارة وارساله الى الجوازات 4- الانتهاء من التخريج في النظام من قبل الجوازات واشعار فرع الوزارة / مشرف مركز الايواء بالإجراء المتخذ	يوم عمل
متعهد الوزارة	حجز التذكرة	1- حجز التذكرة بعد تخريج العاملة في نظام الجوازات وفق المدة المستهدفة 2- اشعار العاملة بموعد الرحلة	يوم عمل
متعهد الوزارة	مغادرة العاملة	1- نقل العاملة من مركز الايواء الى المطار 2- انتهاء إجراءات مغادرة العاملة في المطار 3- التحقق من دخول العاملة الى صالة المغادرة الداخلية 4- إشعار مشرف مركز الايواء من الوزارة بمغادرة العاملة	يوم عمل

B. عاملة صالحة بدون مطالبات مالية

المدة المستهدفة (13 يوم عمل)

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	الاستقبال	1- التحقق من أهلية العاملة لدخول الايواء 2- التحقق من المستندات (البصمة) 3- تسجيل العاملة في نظام الايواء مساند 4- مناقشة العاملة لمعرفة أسباب التغييب ورفض العمل واستلام مستحقاتها من قبل متعهد الوزارة 5- التواصل مع صاحب العمل لإحضار الجواز من قبل فرع الوزارة 6- صدور اشعار للمرخص له باستقبال العاملة	6 ساعات
متعهد الوزارة	التحقق من الجواز	1- في حال وجود جواز يتم استكمال الإجراءات 2- في حال عدم وجود جواز يتم اشعار مندوب سفارة العاملة لإحضار وثيقة سفر خلال المدة المستهدفة 3- إشعار فرع الوزارة بمخالفة صاحب العمل في حال احتفاظه لجواز العمل	
متعهد الوزارة	إصدار القرار	1- رفع دعوى لدى لجان التسوية الودية 2- متابعة حضور العاملة الجلسة 3- الحصول على محضر انتهاء العلاقة التعاقدية	10 أيام عمل
متعهد الوزارة فرع الوزارة الجوازات	التخريج	1- اعداد خطاب التخريج من قبل متعهد الوزارة يوضح فيه بيان العمليات والحالة 2- التدقيق على مسوغات خطاب التخريج من قبل مشرف مركز الايواء بفرع الوزارة 3- اعداد خطاب من مشرف مركز الايواء من الوزارة وارساله الى الجوازات 4- الانتهاء من التخريج في النظام من قبل الجوازات واشعار فرع الوزارة / مشرف مركز الايواء من الوزارة بالإجراء المتخذ	يوم عمل
متعهد الوزارة	حجز التذكرة	1- حجز التذكرة بعد تخريج العاملة في نظام الجوازات وفق المدة المستهدفة 2- اشعار العاملة بموعد الرحلة	يوم عمل
متعهد الوزارة	مغادرة العاملة	1- نقل العاملة من مركز الايواء الى المطار 2- انتهاء إجراءات مغادرة العاملة في المطار 3- التحقق من دخول العاملة الى صالة المغادرة الداخلية 4- اشعار مشرف مركز الايواء من الوزارة بمغادرة العاملة	يوم عمل

D. عاملة لديها مطالبات مالية
المدة المستهدفة 20 يوم عمل)

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	الاستقبال	1- التحقق من أهلية العاملة لدخول الايواء 2- التحقق من المستندات (البصمة) 3- تسجيل العاملة في نظام الايواء مساند 4- مناقشة العاملة لمعرفة أسباب التغيب ورفض العمل واستلام مستحقاتها من قبل متعهد الوزارة 5- التواصل مع صاحب العمل لإحضار الجواز من قبل فرع الوزارة 6- صدور اشعار المرخص له باستقبال العاملة من نظام الايواء	6 ساعات
متعهد الوزارة	التحقق من الجواز	1- في حال وجود جواز يتم استكمال الإجراءات 2- في حال عدم وجود جواز يتم اشعار مندوب سفارة العاملة لإحضار وثيقة سفر خلال المدة المستهدفة 3- إشعار فرع الوزارة بمخالفة صاحب العمل في حال احتفاظه لجواز العمل	10 أيام عمل
متعهد الوزارة	إصدار القرار	1- رفع دعوى لدى لجان التسوية الودية 2- متابعة حضور العاملة الجلسة 3- الحصول على محضر انتهاء العلاقة التعاقدية او قرار من المحكمة العمالية بإلزام صاحب العمل بسداد المستحقات المالية	
متعهد الوزارة فرع الوزارة	رفع التنفيذ	1- التواصل مع صاحب العمل لسرعة سداد المستحقات المالية من قبل متعهد الوزارة 2- اعداد خطاب للمركز الأمني لطلب التنفيذ على صاحب العمل في محكمة التنفيذ في حال عدم تجاوبه 4- التحقق من رفع تنفيذ القرار في محكمة التنفيذ على صاحب العمل من قبل متعهد الوزارة 5- يتولى محامي المتعهد التوكيل للعاملات لاستحصال مستحقاتهن 6- يتولى مشرف المركز الرفع الى فرع الوزارة في حال تأخر السداد عن (15) يوم من تاريخ التنفيذ على صاحب العمل	يومي عمل
متعهد الوزارة	متابعة السداد	1- متابعة سداد صاحب العمل للمستحقات المالية 2- سداد مستحقات العاملة وفق الإجراءات ومتابعة استرداد المبلغ	5 أيام عمل
متعهد الوزارة فرع الوزارة الجوازات	التخريج	1- اعداد خطاب التخريج من قبل متعهد الوزارة يوضح فيه بيان العاملات والحالة 2- التدقيق على مسوغات خطاب التخريج من قبل مشرف مركز الايواء بفرع الوزارة 3- في حال عدم وجود مكتب تنسيقي للجوازات داخل مركز الايواء يتم المخاطبات عن طريق فرع الوزارة بالمنطقة للجوازات أو ادارة الوافدين 4- الانتهاء من التخريج في النظام من قبل الجوازات واشعار فرع الوزارة بالإجراء المتخذ 5- الانتهاء من التخريج في النظام من قبل الجوازات واشعار فرع الوزارة /مشرف مركز الايواء من الوزارة بالإجراء المتخذ	يومي عمل
متعهد الوزارة	حجز التذكرة	1- حجز التذكرة بعد تخريج العاملة في نظام الجوازات وفق المدة المستهدفة 2- اشعار العاملة بموعد الرحلة	يومي عمل
متعهد الوزارة	مغادرة العاملة	1- نقل العاملة من مركز الايواء الى المطار 2- انتهاء إجراءات مغادرة العاملة في المطار 3- التحقق من دخول العاملة الى صالة المغادرة الداخلية	

E. عاملة مطلوبة لدى جهات حكومية
المدة المستهدفة (5 أيام عمل).

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	الاستقبال	1- التحقق من أهلية العاملة لدخول الايواء 2- التحقق من المستندات (البصمة) 3- تسجيل العاملة في نظام الايواء مساند 4- اشعار الجوازات لمتعهد الوزارة بوجود طلب إحالة للجهة الطالبة	6 ساعات
فرع الوزارة	اشعار المركز الامني	1- اعداد خطاب للمركز الأمني بمسوغات إحالة العاملة للجهة الطالبة من مشرف مركز الإيواء من الوزارة 2- متابعة المركز الأمني لاستكمال إجراءات استلام العاملة من مشرف مركز الإيواء من الوزارة	يوم عمل
المركز الأمني متعهد الوزارة	التسليم للجهة	1- استلام العاملة من متعهد مركز الايواء 2- التواصل مع الجهة الطالبة للتحقق واستكمال الإجراءات 3- تسليم العاملة الى الجهة الطالبة لها. 4- اشعار مشرف مركز الايواء من الوزارة بتسليم العاملة	4 أيام عمل

F. عاملة لديها حالة نفسية
المدة المستهدفة (4 أيام عمل).

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	اكتشاف الحالة	1- تشخيص الحالات من قبل الاختصاصية النفسية 2- اكتشاف الحالة التي تتطلب تدخل علاجي	6 ساعات
متعهد الوزارة فرع الوزارة	التحويل الى المركز الصحي المعني	1- اشعار مشرف مركز الايواء من الوزارة بطلب نقل العاملة الى المركز الصحي من قبل متعهد الوزارة 2- اعداد خطاب للمركز الصحي بمسوغات إحالة العاملة للمركز من مشرف مركز الايواء من الوزارة 3- نقل العاملة الى المركز الصحي المعني.	يوم عمل
متعهد الوزارة	متابعة استقرار الحالة	1- متابعة علاج الحالة حسب الخطة العلاجية 2- التحقق من استقرار الحالة وقدرتها على مغادرة المملكة	حسب ما يحدده التقرير الطبي
متعهد الوزارة	مغادرة العاملة	1- استكمال إجراءات مغادرة العاملة من تخريم وحجز تذكرة السفر خلال المدة المستهدفة 2- نقل العاملة الى المطار وإنهاء إجراءات مغادرتها	3 أيام عمل من تاريخ استقرار الحالة

G. عاملة رافضة السفر
المدة المستهدفة (4 أيام).

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	رفض السفر	1- استقبال العاملات وتصنيف حالات رفض السفر 2- مناقشة العاملة من قبل الاخصائية الاجتماعية والنفسية لمعرفة أسباب رفض السفر 3- عند عدم وجود أسباب جوهريّة للمغادرة يتم محاولة اقناعها بالمغادرة من قبل الاخصائية الاجتماعية والنفسية	6 ساعات
متعهد الوزارة	مخاطبة السفارة	1- في حال استمرار رفض السفر يتم مخاطبة سفارة بلد العاملة لإقناعها بالمغادرة 2- حضور مندوب السفارة لإقناع العاملة بالمغادرة لبلدها وتسهيل التواصل مع عائلة العاملة للعدول عن رفض السفر 3- تقديم الدعم اللازم لمغادرة العاملة الى بلدها	3 أيام عمل
متعهد الوزارة	الاقتناع بالمغادرة	1- عند الاقتناع بالمغادرة يتم استكمال إجراءات المغادرة 2- عند عدم اقتناع العاملة بالمغادرة يتم اشعار فرع الوزارة بالحالة	يوم عمل
فرع الوزارة	عدم الاقتناع بالمغادرة	1- اعداد خطاب من فرع الوزارة الى إمارة المنطقة 2- متابعة سير الخطاب مع الامارة واخذ التوجيه	بحد اقصى 10 أيام

H. عاملة لديها شبة اتجار بالأشخاص
المدة المستهدفة (20 يوم عمل).

المدة	المتطلبات	المهمة	الجهة
6 ساعات	1- اكتشاف الحالة من خلال المناقشة او الاخصائيين في الايواء 2- اشعار فرع الوزارة بالحالة 3- توفير مقر مستقل لحالات شبهة الاتجار عن إيواء العاملات المتغيرات	فحص المؤشرات الأولية + استقبال الحالة	متعهد الوزارة
يومي عمل	1- التحقق من مسوغات الحالة 2- اشعار الإدارة المعنية بالحالة لاستكمال الإجراءات 3- متابعة الحالة مع الإدارة المعنية	التحقق من الحالة	فرع الوزارة
بحد أقصى 18 يوم	1. يتولى مركز الايواء إشعار إدارة الاتجار بالأشخاص بوجود حالة اشتباه أثناء استقبالها. 2. تزويد الإدارة بنموذج الفحص الذي تم مع العاملة. 3. تدرس الإدارة النموذج وتقرر ما إن كانت الحالة ضحية محتملة من عدمه. 4. في حال عدم اعتبار الحالة غير مشتبه بها، يتم إبلاغ الإيواء بذلك واستكمال بقية الإجراءات المتعلقة بالمركز بشأن العاملات. 5. في حال اعتبار الحالة يوجد بها اشتباه تتولى الإدارة استكمال الإجراءات الخاصة بالحالة بتحرير خطاب موجه لشرطة المنطقة مع إبلاغ وحدة آلية الإحالة الوطنية بالأمانة العامة للجنة مكافحة جرائم الاتجار بالأشخاص بهيئة حقوق الإنسان بذلك. 6. متابعة الحالة مع الجهات ذات العلاقة أثناء عمليتي التحقيق والمحاكمة. 7. يتولى مركز الإيواء كافة إدارة الحالة إلى حين انتهاء القضية الخاصة بالحالة.	متابعة الحالة	إدارة مكافحة جرائم الاتجار بالأشخاص

أ. الولادة لعاملة بالمركز
المدة المستهدفة (20 يوم عمل)

المدة	المتطلبات	المهمة	الجهة
15 يوم	1- الرفع للجهة الأمنية بالإيواء لمخاطبة المستشفى لتزويد المتعهد بشهادة تبليغ ولادة . 2- الرفع للسفارة لأثبات نسب الأب (حسب طلب المستشفى)	متابعة الاجراءات	فرع الوزارة
5 أيام عمل	1- طلب وثيقة للطفل من السفارة 2- تخريج الام عن طريق المركز	متابعة الحالة	متعهد الوزارة

J. الحالات الطارئة (الهروب , الوفاة , الانتحار)
المدة المستهدفة / يومي عمل ()

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	متابعة الاجراءات	1- طلب الإسعاف للحالات الصحية الطارئة 2- اشعار فرع الوزارة في حال وجود (هروب , انتحار , وفاة) 3- الرفع بمحضر الواقعة لفرع الوزارة	يوم عمل
فرع الوزارة	متابعة الحالة	1. ابلاغ المركز الأمني بمقر الشركة المتعهد 2. الرفع للوزارة بمحضر الواقعة للإحاطة. 3- اشعار السفارة المعنية للإحاطة	يوم عمل

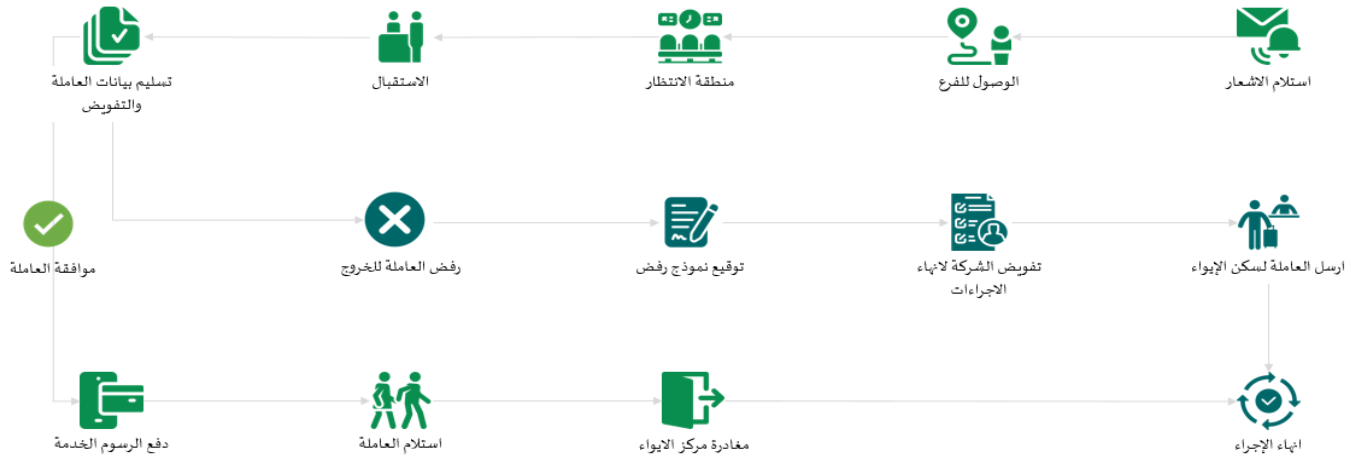
K. الاعاشة

ثلاث وجبات يوميا

الجهة	المهمة	المتطلبات	المدة
متعهد الوزارة	توفير الاعاشة	1- تامين الاعاشة للعاملات المنزليات على ان تحتوي على (3500) سعره حرارية لليوم الواحد. 2- يجب ان تشتمل الاعاشة على الوجبات الخفيفة والمشروبات. 3- مراعاة الوجبات مع الحالات المرضية لكل حالة خاصة لمن لديه حمية مثال (مرضى السكري والضغط ، مرضى الكلى ، الهشاشة ، الحساسية ... إلخ) 4- الزام متعهد الاعاشة بوضع جدول اسبوعي لتنويع الوجبات	يوم عمل
فرع الوزارة	متابعة الاعاشة	1- الاطلاع على الجدول الأسبوعي للإعاشة. 2- تكليف اخصائية تغذية للاطلاع حول كفاية مواد المكمل الغذائي المخصص وأيضا تبادل المعلومات عن المستجندات علي مواد واصناف الاعاشة 3- الرفع بالملاحظات بشكل دوري على الاعاشة.	يوم عمل

4.4 دليل اجراء تسليم العاملات

يتم تسليم العاملات الى أصحاب العمل او المرخص له حسب الاشتراطات الموضحة في الكراسة



4.5 دليل إجراءات الضبط وإيقاع العقوبة على المرخص له



المسؤول	المهمة	زمن الاجراء
٠١ متعهد الايواء	اشعار المرخص له بتواجد عاملته وفق النموذج المعتمد من الوزارة واعطائه المهلة المحددة لاستلامها	٦ ساعات من دخول العاملة لمقر الايواء
٠٢ متعهد الايواء	رفع محضر للوزارة عبر البريد الالكتروني لـ (فرع الوزارة بالمنطقة) والذي يقوم بدوره بإبلاغ (إدارة الرقابة بالفرع) على المرخص له غير المستجيب واحتساب تكلفة الايواء للمدة المحددة	٢٤ ساعة من دخول العاملة لمقر الايواء
٠٣ فرع الوزارة بالمنطقة	إبلاغ "إدارة الالتزام والرقابة بالوزارة" عبر البريد الالكتروني (Co@hrsd.gov.sa) بعدم استجابة المرخص له	بعد مضي ٧٢ ساعة من دخول العاملة لمقر الايواء
٠٤ إدارة الالتزام والرقابة بالوزارة	إنذار المرخص له بسرعة استلام العاملة على ان ينص في الإنذار أنه سيتم إيقاع العقوبة في اليوم الحادي عشر من تاريخ الاشعار	بعد مضي ٧٢ ساعة من دخول العاملة لمقر الايواء
٠٥ متعهد الايواء	في حال عدم استلام العاملة من قبل المرخص له يقوم المتعهد بالبدء بإنهاء إجراءات العاملة وترحيلها في اليوم الحادي عشر واحتساب تكلفة الايواء	ترحيل العاملة في اليوم الحادي عشر من دخول العاملة لمقر الايواء
٠٦ إدارة الالتزام والرقابة بالوزارة	في حال عدم استلام العاملة من قبل المرخص له وقام متعهد الايواء بترحيل العاملة فيصدر قرار اداري بإيقاف خدمات المرخص له لمدة لا تتجاوز (٣٠ يوماً) قابلة للتعميد لمدة او مدد مماثلة اذا تأخر المرخص له بالالتزام	في اليوم الحادي عشر من دخول العاملة لمقر الايواء
٠٧ إدارة الالتزام والرقابة بالوزارة	في حال إيقاف المرخص له وعدم تجاوبه يتم التدرج في العقوبات المنصوص عليها في المادة (٨٥) من قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية	بعد انتهاء فترة الإيقاف لمدة (٣٠) يوماً او في حال انتهاء فترة تمديد الإيقاف "في حال تقرر ذلك"



05

الخدمات المقدمة

في مراكز الايواء التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

5.1 الخدمات المقدمة

أبرز الخدمات التي يتم تقديمها من قبل متعهد الوزارة في مراكز الايواء

- توفير مراكز لإيواء واستضافة العاملات المنزليات وفق الضوابط والاشتراطات.
- متابعة قضايا العاملات في دور الايواء الى اغلاقها.
- توفير الترجمة للعاملات في الايواء.
- توفير قانونين و محامين للعاملات في الايواء.
- متابعة انتهاء إجراءات العاملات ومغادرتهم للمملكة.
- الاشراف على قدوم العاملات في المطارات الدولية.
- تقديم الاعاشة اليومية وفق الجدول المخطط.
- تقديم حقيبة العناية الشخصية للعاملات في الإيواء.
- توفير الاحتياجات الأساسية للعاملات في الايواء.
- توفير مركز اتصال ودعم على مدار 24 ساعة .
- توفير اخصائيات اجتماعيات ونفسيات والكوادر البشرية اللازمة لمتابعة وانهاء إجراءات العاملات.
- اعداد التقارير اليومية لحالة العاملات في مراكز الايواء.

5.2 تكليف الخدمات المقدمة

تلتزم الشركة المتعهدة لدور الايواء بنشر تفاصيل تكاليف الخدمات المقدمة في دور الايواء في موقعها الالكتروني بعد اعتمادها من الوزارة

06

المعايير الفنية والنماذج الأكثر استخداماً

للإجراءات المتخذة في مراكز الإيواء

6.1 المعايير الفنية لتقييم مراكز إيواء العاملات المنزليات

وفقاً لكراسة الشروط والمواصفات لمنافسة توفير مراكز إيواء العاملات المنزليات

م	البند	متحقق	غير متحقق	الملاحظات
مقرات المراكز				
1	توفير مراكز إيواء للعاملات المنزليات في المناطق			
الكوادر البشرية				
1	توفير الكوادر البشرية اللازمة بفروع الشركة الايوائية بالمناطق			
2	توفير موظفين للإشراف على المطارات الدولية المعتمدة من الوزارة لنقل العاملات لأقرب إيواء في حال تأخر المكتب أو صاحب العمل عن استقبالها في المطار.			
3	توفير فريق عمل من ذوي الخبرة اللازمة بناءً على المؤهلات المطلوبة لكل وظيفة.			
4	تزويد الوزارة بسجلات مفصلة لفريق العمل مصنفيين حسب المهارات.			
5	جميع أعضاء فريق العمل على كفالة المتعاقد أو كفالة المتعاقد من الباطن			
6	وجود عقد عمل رسمي لفريق العمل معتمد من الجهة الحكومية.			
7	التزام الشركة بتخصيص موظفات للعمل في الأقسام النسائية أو المواقع التي تتطلب ذلك.			
8	توظيف نساء للقيام بالأعمال الإشرافية والإدارية في سكن العاملات			
9	توفير كادر طبي واخصائي اجتماعي ونفسي			
10	التزام الشركة بتزويد الوزارة بعدد الموظفين وبياناتهم			
ادلة إجرائية للعمليات				
1	توفر إجراءات تبليغ صاحب العمل برسائل نصية للعاملات اللاتي تم استقبالهن في المطار أو في الإيواء			
2	توفر إجراءات تسليم العاملات للمكاتب التي قامت بالتوسط باستقدامهن			
3	توفر دليل إجراءات طلبات المكاتب			
4	توفر دليل التواصل مع الجوازات و السفارات			
5	توفر دليل استقبال الشكاوى			
6	توفر دليل آلية التشغيل المؤقت للعاملة (تهيئة العاملات)			
7	توفر آلية موافقة العاملة على العمل			
8	توفر دليل إجراءات (دخول ، خروج مؤقت، خروج نهائي) للعاملات			
9	توفر آلية ترحيل العاملات وتسليمهن مستحقاتهن المالية			
10	توفر اتفاقية مع الشركات الاستقدام المرخص لها			
11	توفر دليل تكاليف الخدمات المقدمة من الشركة و آلية التحصيل لكل خدمة			

م	البند	متحقق	غير متحقق	الملاحظات
الخدمات: مراكز الترجمة				
1	توفير مركز ترجمة لتسهيل متابعة حالات العاملات في الإيواء ومتابعة قضاياهن مع الجهات المعنية وفق قضية كل عاملة.			
2	توفير كوادر البشرية بمهنة مترجم			
3	مناسبة اللغات التي يتقنها المترجمين مع الجنسيات التي يتم استقبالها بالمركز			
4	سرعة توفر المترجمين			
الخدمات: مراكز المحاماة				
1	توفير مركز محاماة لمتابعة حالات العاملات التي تتطلب حالتها المتابعة مع الجهات مثل (الاشتباه بالاتجار بالأشخاص أو الحالات التي تستدعي المتابعة			
2	توفير الكوادر البشرية بمهنة محامي			
3	سرعة توفر المحامين			
4	توفير خدمة الاتصال المرئي في الإسكان للحالات التي تتطلب تواصل العاملة مع اللجان الخاصة بالفصل في مناطق المملكة.			
5	توفر إجراءات عملية حضور العاملات في مواعيد الجلسات مع اللجان الخاصة بفصل الخلافات العمالية			
6	توفر آلية متابعة القرارات الصادرة من اللجان والتحقق من تنفيذها.			
الخدمات: مركز الاتصال				
1	توفير مركز اتصال يدعم اللغة العربية والانجليزية بشكل أساسي			
2	توفير مركز اتصال يدعم اللغات الآتية: Urdo -1 Ethiopia -2 Indian -3 Toklu -4 Indonesian -5 Bangladesh -6 وأي لغة لاي جنسية يتم استضافتها بالمركز			
3	سرعة الاستجابة أثناء الخدمة			
4	إلمام الموظفين والموظفات بكافة الإجراءات والعمليات المقدمة			
الخدمات: العيادة الطبية				
1	توفير غرفة مخصصة معدة كعيادة طبية أولية.			
2	توفير مستلزمات الفحص الطبي الأولي.			
3	توفير مستلزمات الإسعافات الأولية.			
4	توفير ممرضة على مدار 24 ساعة.			

م	البند	متحقق	غير متحقق	الملاحظات
5	التنسيق مع مستشفى للحالات التي لا يمكن علاجها في العيادة الأولية.			
6	توفير سيارة إسعاف أمام المبنى لنقل المرضى في حال توفر العلاج.			
الخدمات: الاستعلام والتوثيق				
1	توفير خدمة الاستعلام للعملاء الجهات الحكومية، أصحاب العمل. (مركز اتصال موقع.. إلخ).			
2	توثيق سجلاتعاملات وتسجيل الحالات بالتفصيل.			
النظام التقني				
1	التسجيل في نظام الايواء الخاص بالشركة مع برنامج مساند			
2	تزويد الوزارة بالتقارير الخاصة بحالاتعاملات داخل مركز الايواء من تاريخ الدخول الى تاريخ الخروج بشكل تفصيلي .			
الخدمات : النقل والمواصلات				
1	توفير وسيلة نقل للعاملات آمنة وموثوق بها.			
2	نقل العاملات من المجمع الى مقر لجان العمالة المنزلية التابعة للوزارة.			
3	نقل العاملات من وإلى المطار وفق جدول الرحلات.			
4	نقل العاملات الى ادارة الجوازات لإنهاء إجراءات الترحيل في المراكز التي لا يتوفر فيها مكان مخصص للجوازات.			
معايير سلامة مركبات النقل				
1	تزويد المركبة بالأضواء المناسبة وذلك للمساعدة في إظهار أبعادها عند قيادتها.			
2	يكون اسم الشركة متاح بشكل واضح على المركبة.			
3	تحديد الحد الأقصى لعدد الركاب المسموح لهم بوضوح، حيث يكون لكل راكب مقعد واحد			
4	توفير نظام متابعة المركبات بحيث يوفر معلومات المركبة والسائق مع إمكانية ربطه مع نظام وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في حال الحاجة الى ذلك.			
5	رقم اتصال (هاتف) موضوعا بشكل واضح على المركبة وذلك لتكون وسيلة لتقديم الملاحظات والشكاوى.			
6	المركبة مكيفة			
7	وجود أحزمة أمان وقبضة اليد لجميع المقاعد.			
8	وجود حقيبة اسعافات أولية مع سهولة الوصول إليها في المركبة			
9	أن توضع نوافذ الطوارئ في الجبهة الأمامية والمتوسطة والخلفية من المركبة.			
10	الإشارة إلى مخارج الطوارئ بعلامات واضحة للركاب.			

المرافق: العناية الشخصية				
1	توفير حقيبة عناية شخصية لكل عاملة.			
2	توفير مراقبات داخل المبنى لتأكد من النظافة الشخصية للعاملات.			
المرافق: النظافة				
1	توفير عاملات للنظافة.			
2	توفير المنظفات والمعقمات وأدوات الغسيل من قبل الشركة.			
3	اعداد تقرير يومي عن مستوى النظافة في المبنى.			
4	عمل جولات تفقدية لتأكد من نظافة المبنى.			
5	توفير زي موحد لعاملات النظافة داخل المبنى.			
المرافق: التغذية والاعاشة				
1	توفير الإعاشة لكل عاملة بواقع 3 وجبات يوميا.			
2	كون الوجبات مطهية خارج المجمع.			
3	توفير الوجبات وفق تفضيلات العاملات.			
4	توفير وجبات الطعام لمن يعاني من أمراض مزمنة (ضغط - سكر).			
5	توفير حافظات للطعام بعد إنهاء وقت الطعام لوقت معين.			
6	توفير وجبات خفيفة (عصائر - فواكه) بين الوجبات.			
المرافق: الصحة والسلامة والأمن				
1	توفير برنامج التوعية للعاملات والذي يشمل ما يلي: (تعليمات من إدارة الوحدة - قواعد السكن - الاستخدام السليم للخدمات والمرافق - النظافة الشخصية - التخلص من النفايات - منع التلوث - مكافحة الحشرات - الوقاية من الحرائق والاستخدام السليم لمعدات إطفاء الحرائق - المسؤوليات أثناء حالات الطوارئ)			
2	طباعة نسخ من قواعد السكن موقعة من مدير الإسكان ووضعها بطريقة مرئية في كل طابق، شريطة أن تكون لغة القواعد مفهومة من قبل سكان الوحدات			
3	تعيين العدد الكافي من فريق امن مدعوم بكاميرات المراقبة .وبروتوكولات الخروج / الدخول على مدار الساعة			
4	تكون قواعد السكن شاملة جميع النقاط (النظافة والتخلص من القمامة - المحظورات (التدخين والطبخ) - قاعدة تخزين حاوية القمامة - الضوضاء - العبث بمعدات البناء - الحفاظ على المياه - الزوار - حظر التجول - أي مسألة أخرى تعتبر ضرورية من قبل المدير)			

م	البند	متحقق	غير متحقق	الملاحظات
اشتراطات خاصة بالإشراف على إسكان العاملات المنزليات				
1	توفر إدارة شاملة للإسكان بحيث تكون مسؤولة لإدارة جميع المباني والمجمعات السكنية.			
2	توفر مشرفين لكل مجمع سكني للعمالة الوافدة ومساعد للمشرف قادر على التواصل مع العمالة الوافدة في الإسكان.			
3	قيام مشرف الإسكان بإدارة جميع المرافق مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة وفقا للمعايير والإجراءات.			
4	قيام مشرف الإسكان بالاحتفاظ بسجل الأشخاص المقيمين في قاعدة بيانات محدثة وتزويد مدير عام الإسكان بذلك وبشكل دوري.			
5	قيام المشرف / المساعد تعيين مساعدين لكل طابق أو مجموعة من الطوابق.			
6	قيام المشرف / المساعد الإشراف وتنسيق عمليات التفتيش لجميع الوحدات.			
7	قيام المشرف / المساعد إصدار ومتابعة صيانة الموقع وإدارة الوحدة.			
8	قيام المشرف / المساعد الإشراف على ضمان احترام تعليمات الإسكان من قبل جميع الموظفين والمتعاقدين والمستخدمين.			
9	توفر النماذج والأوراق الرسمية الخاصة بخروج العاملة من الإسكان مع تطبيق إجراءات الخروج / الدخول المعتمدة			
10	توفر جدول حضور وانصراف وقائمة بأسماء العاملات قبل خروجهم مع العناوين التي سوف تكون متواجدة بها.			
11	ذكر وقت خروج ودخول العاملات في جدول الحضور والانصراف.			
12	يجب على مشرفي الأمن والسلامة الاحتفاظ بأسماء العاملات المتزوجات واللاتي لهن أقارب في المدن التي تقع فيها المجمعات السكنية.			
13	في حال تأخر العاملات عن العودة في الوقت المحدد فيجب إبلاغ مشرف الإسكان ومدير الإسكان.			

مرئيات مشرف الايواء :

التاريخ :

التوقيع :

6.2 نموذج استلام امانة

استلام أمانة

	إسم العامله Name
	الجنسيه Nationality
	ID رقم الإقامة
	الأمانة honesty

تفاصيل الأمانة :

.....
.....
.....

أخرى :

.....
.....
.....

..... توقيع العامله
Signature

..... توقيع المستلم

Classification: Strict مقييد

6.3 نموذج رفض خروج العاملة

التاريخ:/...../..... م

اليوم:

رفض خروج العاملة

Statement of the workers refusal to leave the residence.

نحن الموقعون نشهد رفض خروج العاملة الموضحة بياناتها أدناه مع مكتب / شركة الإستقدام وكذلك إقرارها أدناه.

We, the undersigned, certify the refusal of the worker whose data is mentioned to leave with the recruiting office as well her statement below.

بيانات صاحب العمل / المفوض Employer data/ Commissioner	بيانات العاملة Worker data	
		الإسم Name
		رقم الإقامة / الهوية ID number
		الجواز Passport number
		الجنسية Nationality

أرفض الخروج من الشركة المتعينة التاريخ: / / ٢٠٢٤ م الوقت:

المرخص له:

I refuse to leave the residence of company date: / / time:

With the recruiting office.

المرخص له تفوض الشركة المتعينة بإنهاء إجراءات العاملة وترحيلها . ☐

Name.....

Signature.....

التوقيع :

الموظف المسؤول:.....

Classification: Strict مقيد

6.4 نموذج اثبات واقعه

نموذج إثبات واقعه

أنه في يومالموافق...../...../.....م تم وقوع حادثه
بـالساعه
بيانات العاملات كالتالي :

الاسماء	الجنسيه	الإقامه

نظرا للواقعه التي حدثت يتم التحقيق ورفع إفادات العمال للجنه ليتم تطبيق لائحہ العقوبات على المتسببين .

الموظف المسؤول
الهويه
التوقيع

Classification: Strict مقيد

6.5 نموذج محضر اتصال

<u>محضر اتصال</u>		
بيانات صاحب العمل	بيانات العامله	
		الإسم
		رقم الإقامة / الهويه
		الجواز
		الجنسيه
<p>تم الإتصال على شركه / مكتب جوال :</p> <p>وبلغ بإرسال إشعار له على البريد إلكتروني الخاص به كما هو مرفق وكان الرد :</p>		
		اليوم
		الرد
<p>○ بلغ بإرسال إشعار على البريد الإلكتروني الخاص لإستلام العامله الموضح إسمها بالإشعار</p> <p>○ بلغ بمراجعته المركز لإستلام العامله المتزليه المشار لها بالإشعار</p> <p>○ لم يتم الرد أو الحضور لإستلام العامله المشار لها بالإشعار</p> <p style="text-align: right;">بعد الإتصال كان الرد :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">وحفظا للواقع تم إعداد هذا المحضر والله الموفق</p> <p style="text-align: right;">معد المحضر (المنطقة)</p> <p style="text-align: right;">الإسم :</p> <p style="text-align: right;">التاريخ :</p> <p style="text-align: right;">التوقيع :</p>		

Classification: Strict مقيّد

6.6 نموذج محضر هروب

محضر هروب

نود إشعاركم إنه في يوم.....الموافق...../...../.....و عند حوالي الساعة
تم هروب العاملة من الجنسية.....

بيانات العامله الهاربه :

الإقامة	الجواز	الجنسية	الإسم

تم إعداد هذا المحضر في تمام الساعة.....
يوم الموافق...../...../.....م
هذا للعلم و الإحاطة و التوجيه بما يلزم

وتقبلو خالص الشكر و الإحترام

6.7 نموذج مخالصة نهائية

اليوم:.....

التاريخ:.....

المخالصة النهائية

Final Clearance

بيانات صاحب العمل Employer data	بيانات العامل Worker data	
	الإسم Name	
	رقم الإقامة / الهوية ID number	
	الجواز Passport number	
	الجنسية Nationality	

Ido does not want to work with employer as described above and I have acknowledged that to one has forced me to do so but I have been willing and willing to admit that I have received all my financial and in-kind benefits form him and I have no right to lodge a complaint against him in any jurisdiction in Saudi Arabia or in my country.

أقر أنا العامله الموضحه بياناتها أعلاه أنني لأرغب العمل لدى صاحب العمل الموضحه بياناته أعلاه وقد قررت العوده إلى بلادي وأني أقر أنه لم يرغمني أحد على ذلك ولكن تم بناء على إرادتي ورغبتي التامه كما أقر أنني قد إستلمت جميع مستحقاتي الماليه والعينييه من كفيلي وليس لي الحق في رفع شكوى أو قضيه ضده في أي دائره قضائيه في المملكه العربيه السعوديه أو في خارجها .

Name.....

Signature.....

التوقيع :

مدير المشروع :

Classification: Strict مقيد

Classification: Strict مقيد

6.8 نموذج إقرار بالسفر

نموذج إقرار بالسفر

Travel declaration form.

بيانات صاحب العمل Employer data	بيانات العامل Worker data	
		الاسم Name
		رقم الإقامة / الهوية ID
		الجواز Passport
		الجنسية Nationality

I acknowledge that I will be ready for final exit after completing the procedures by the company.

I also acknowledge that I will comply with the housing conditions and orders.

أقر بأنني سوف أكون جاهزاً للخروج النهائي عند إنتهاء جميع الإجراءات من قبل الشركة
وأقر أيضاً بأنني سألتزم بشروط وأوامر السكن

توقيع العامل:

موظف الإستقبال :

توقيع :

Classification: Strict مقيد

6.9 نموذج تسجيل دعوى

نموذج البيانات المطلوبه لتسجيل الدعاوي من خلال نظام العمال المنزليه

تحديد نوع المدعى (عامل – صاحب عمل)	
تحديد صفة المدعى (أصيل – كفيل)	

بيانات المدعي :

الإسم	
الهويه / الإقامة	
رقم الجوال	
تاريخ تقديم الدعوى	
الجنس - اللغة - المهنة	
بدايه العقد – نهايه العقد	
الراتب	
مكان إقامة صاحب العمل	

بيانات المدعى عليه :

الإسم	
الهويه / الإقامة	
رقم الجوال	
الجنس – اللغة – المهنة	

تحديد نوع المطالبه :

<ul style="list-style-type: none"> ○ عدم إحترام الدين والعادات ○ التكليف بغير ماذكر بالعقد ○ عدم توفر المكان المناسب ○ المنع من الحقوق النظاميه ○ العمل لحسابه الخاص ○ الإخلال بالتزامات العقد ○ الإيذاء ○ عدم دفع الأجر ○ التزامات أخرى

Classification: Strict مقيد

6.10 نموذج اشعار المرخص له

إشعار شركات ومكاتب الإستخدام

بناء على القرار الوزاري رقم (١٧٢٤٨٩) في تاريخ ١٤ / ٩ / ١٤٤٠ هـ ، القاضي بإلزام شركات ومكاتب الإستخدام بإستقبال وإيواء العاملات المنزليات التي قامت بالتوسط بإستخدامهن خلال مدة العقد .

إسم (شركه / مكتب) الإستخدام	
موقع " المرخص له "	
رقم التواصل " المرخص له "	
إسم العامله	
الجنسيه	
رقم الجواز / الإقامة	
إسم صاحب العمل	
المستندات المطلوبه	طباعه الإشعار – خطاب تفويض لإستلام العاملات – صورته من هويه المفوض له

الملاحظات :

- إستلام العامله وإيواءها من قبل مكاتب /الشركات الإستخدام :
- خلال ٣ ساعات إذا كان المكتب / الشركه داخل المدينه .
- خلال ٦ ساعات إذا كان المكتب / الشركه خارج المدينه .
- من وقت وصولها للمملكه للقادات من المطار أو خلال مدة فتره العقد .

Classification: Strict مقيد

6.11 نموذج تسليم عاملة للجهات الحكومية

سند تسليم عاملة للجهات الحكومية		
بيانات المستلم Recipient data	بيانات العاملة Worker data	
		الاسم Name
		رقم الإقامة / الهوية ID number
		الجواز Passport number
		الجنسية Nationality
		الجهة To
		رقم الجوال Mobile number

أُستلمت العاملة المنزلية الموضحة بياناتها أعلاه وذلك يوم الموافق/...../..... م الساعة
 وإحالتها إلى مركز وستبقى تحت مسؤوليه المركز دون أدنى مسؤوليه على المركز .

بيانات موظف الاستقبال :
 الاسم :
 التاريخ :
 التوقيع :

مقييد Classification: Strict

6.12 نموذج استلام العاملة من الايواء

سند تسليم عاملة

بيانات صاحب العمل Employer data	بيانات العاملة Worker data	
		الاسم Name
		رقم الإقامة / الهوية ID number
		الجواز Passport number
		الجنسية Nationality

أنا المفوض إستلمت العاملة الموضحة بياناتها أعلاه :

الاسم :
 رقم الجوال :
 الموافق :/...../.....
 التوقيع :
 الهوية :
 اليوم :
 الساعة :

وذلك لإنهاء إجراءاتها في مده أقصاها ١٠ أيام عمل من تاريخ الإستلام وستبقى تحت مسؤوليتي لحين إنهاء إجراءاتها دون أدنى مسؤوليه على المركز .

بيانات موظفه الإستقبال :

الاسم :
 التاريخ :/...../.....م
 التوقيع :

Classification: Strict مقيّد

6.13 نموذج استحصال تكاليف الايواء

التاريخ:/...../.....

اليوم:

نموذج تحصيل

بيانات صاحب العمل	بيانات العامله	
		الإسم
		الهويه
		الجنسيه
	المبلغ المدفوع	
	المراد تحصيله	
	السبب	

الخدمات المقدمة :

- ☐ إيواء عدد الأيام ()
- ☐ تذكرة التكلفة (ريال)
- ☐ فحص
- ☐ تخريج
- ☐ توصيل

المتطلبات :

- ☐ شهادة من صوره الأبيان
- ☐ صوره من فاتوره المبيعات
- ☐ صوره من التحويل أو إيصال السحب
- ☐ رقم جوال الجهه الطالبه للمرتجع

إعتماد التحصيل :

إسم الموظف:

التوقيع :

Classification: Strict مقيد

6.14 نموذج استقبال العاملة من صاحب العمل

<u>سند إستلام عاملة منزليه</u>		
بيانات صاحب العمل Employer data	بيانات العاملة Worker data	
		الإسم Name
		رقم الإقامة / ID الهويه
		الجواز Passport
		الجنسيه Nationality

سبب الإستلام :

رفض عمل

نقل خدمات

ترحيل

قادمه من المطار

تسكين مؤقت

هروب

تم إستلام المستحقات الماليه :

نعم لا

مطلوبه لأي جهه أمنيّه :

نعم لا

المحاله من مركز شرطه:

مقيّد Classification: Strict

6.15 نموذج استقبال العاملة من الجهات الحكومية

<u>سند إستلام عاملة من الجهات الحكوميه</u>		
بيانات المستلم Recipient data	بيانات العاملة Worker data	
		الاسم Name
		رقم الإقامة / الهويه ID number
		الجواز Passport number
		الجنسيه Nationality
		الجهه To
		رقم الجوال Mobile number

تم إستلام العاملة المنزليه الموضحه بياناتها أعلاه وذلك يومالموافق/...../.....م الساعه

من مركز دون أدنى مسؤوليه على المركز .

بيانات موظف الإستقبال :

.....: الاسم

.....: التاريخ

.....: التوقيع

مقييد Classification: Strict

