

دليل متطلبات تأمين إيواء للعاملات المنزليات (مكاتب الاستقدام)

تم تصميم الدليل لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعمالة المنزلية وأصحاب العمل ومكاتب وشركات الاستقدام بما ينعكس إيجابياً على صورة المملكة العربية السعودية بما يتناسب مع أهداف وزارة العمل والتنمية الاجتماعية

حقوق الملكية

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

سرية المعلومات

جميع المعلومات المفصح عنها فيما يتعلق بالدليل خاصة بوزارة العمل 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 العمل والتنمية الاجتماعية والجهات التي يتعامل معها.

معلومات المشروع

اسم الوثيقة	دليل متطلبات تأمين إيواء للعاملات المنزليات (مكاتب الاستقدام)
رقم الوثيقة	٢٠٣
تاريخ الوثيقة	20/6/2019
اسم المشروع	إيواء العاملات المنزليات (مكاتب الاستقدام)
مالك المشروع	وزارة العمل والتنمية الاجتماعية
أهداف المشروع	تصميم دليل متطلبات إيواء العاملات المنزليات (مكاتب الاستقدام) لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعمالة المنزلية وأصحاب العمل ومكاتب الاستقدام بما ينعكس إيجابياً على صورة المملكة العربية السعودية.
نطاق المشروع	آلية استقبال وتحويل العمالة المنزلية، آلية التقاضي والمتابعة لمكاتب الاستقدام، اشتراطات ومعايير إسكان العمالة الوافدة لمكاتب الاستقدام، النظام المستخدم لمكاتب الاستقدام.

مقدمة

تم إعداد هذا الدليل (دليل متطلبات تأمين إيواء للعاملات المنزليات - مكاتب الاستقدام) لصالح **وزارة العمل والتنمية الاجتماعية** بالمملكة العربية السعودية بناء على التوجه الخاص بالوزارة والتعديلات الجديدة للسياسة الخاصة بإيواء العاملات المنزليات ومتابعة القضايا المتعلقة بهن بهدف توفير خدمات الإيواء الاحترافية ذات الجودة العالية والتي تلبي احتياجات العاملات المنزلية ومكاتب الاستقدام على حد سواء. وتم الاعتماد في هذه الوثيقة على عدة مراجع وبناءات، فيما يلي الاعتمادات المرجعية في مخرجات هذه الوثيقة:

١. دراسة الوضع الحالي لدار الإيواء:

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

٢. آليات التشغيل بالإيواء 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 لدور الإيواء.

٣. لائحة عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم:

وهي لائحة عمال الخدمة المنزلية ومن في حكمهم الصادرة بقرار من مجلس الوزراء رقم ٣١٠ الصادرة بتاريخ ١٤٣٤/٩/٧هـ بناء على خطاب وزير العمل، وتشمل اللائحة ٢٣ مادة للعمل والتنظيم، ويمكن الرجوع إليها عبر موقع وزارة العمل (www.mlsd.gov.sa).

٤. أهداف برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠:

وهي الأهداف والأبعاد الاستراتيجية الموضوعة في برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ 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 ٢٠٣٠ (www.vision2030.gov.sa).**

٥. رؤية ٢٠٣٠:

وهي رؤية المملكة العربية السعودية لعام ٢٠٣٠ 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 ٢٠٣٠ (www.vision2030.gov.sa).**

٦. نظام مكافحة الإتجار بالبشر:

وهو المرسوم الملكي رقم م/٤٠ بتاريخ ١٤٣٠/٧/٢١ هـ والذي يحتوي على نظام مكافحة الإتجار بالبشر وفق اتفاقيات هيئة حقوق الإنسان والذي يشتمل على ١٧ مادة ويمكن الاطلاع عليه من خلال موقع **هيئة حقوق الإنسان في المملكة (www.hrc.gov.sa).**

٧. الأنظمة الإلكترونية:

وهي الأنظمة الإلكترونية المقترحة لتشغيل وإدارة مركز دار الإيواء والمستخدمة في المراكز ذات الأداء المشابه مثل : **مايكروسوفت دايناميك ، زوهو ، أوراكيل .**

المصطلحات والعبارات

يقصد بالعبارات التالية المستخدمة في هذه الوثيقة حيثما وجدت التالي:

- العاملة:** العاملة المنزلية التي دخلت إلى المملكة العربية السعودية بتأشيرة مهن تعمل في المنزل لدى أصحاب العمل. ومن في حكمها.
- الوزارة:** وزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- المكتب:** مكتب استقدام معتمد ومرخص له من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لاستقدام العمالة المنزلية من خارج المملكة العربية السعودية.

م	المحتوى	ص
١.	نبذة عامة	٧
٢.	نشاطات ومعايير الإسكان	١١
٣.	متطلبات النظام	١٣
٤.	خدمات التوصيل والنقل	٢٠
٥.	آلية استقبال وترحيل العمالة	٢٢
٦.	مؤشرات الأداء	٢٦
٧.	النماذج	٢٩

نبذة عامة

الهوية:

١. الرؤية:

الإيواء باحترافية للعاملات المنزليات القادمات للعمل في المملكة ومتابعة قضايا العاملات المتغيبات ورافضات العمل مع أصحاب العمل والجهات ذات العلاقة.

٢. الرسالة:

يجهز المكتب الايواء والخدمات للتميز في ضيافة وإيواء العاملات المنزليات منذ وصولهم وحتى مغادرتهم وأثناء فترة الفصل في النزاعات وفق أفضل معايير الجودة والضيافة العربية والإنسانية مما يعكس الصورة المشرفة للمملكة

٣. الأهداف:

١. تنظيم استقبال وإيواء العاملات.
٢. إيواء العاملات المنزليات القادمات من المطار والترحيب بهن.
٣. تحسين إجراءات الاستقبال والإيواء.
٤. استيفاء جميع الحقوق والمستحقات للعاملات المنزليات من قبل أصحاب العمل.
٥. تفعيل دور مكاتب الاستقدام في العمل مع الجهات ذات العلاقة من خلال متابعة حقوق العاملات.
٦. تنظيم عملية الدخول والخروج للعاملات في المملكة.

٤. المهام والخدمات:

١. توعية العمالة بآلية الاستقبال ورحلة العاملة لدى وصولها المطار، والتحقق من معرفتها برحلة سير الرحلات الدولية والداخلية، وترتيبها على آلية الاستفسار والتواصل وكيفيه الوصول إلى الجهة الصحيحة.
٢. تزويد العاملة ببيانات المكتب بلغة العاملة وباللغة العربية.
٣. ابلغ العميل بتكلفة الاستقبال والايواء على أن تكون التكلفة حال استلمها العميل قبل مضي (٢٤) ساعة مجانية (وفق النموذج الموضح في هذا الدليل)
٤. تبلغ العميل بموقع الايواء الذي سيتم فيه تسليم العاملة عند الوصول.
٥. تحديد خيارات الاستلام والتسليم للعميل إن وجدت وتكلفتها.
٦. تجهيز فريق العمل وتدريبه على الاستقبال أو التعاقد من شركات متخصصة في هذا المجال.
٧. تجهيز النقل المناسب للعدد المتقدم، وتوعية العمالة بمعلومات عن فريق العمل الذي سيتقبلهم في المطار.
٨. تدريب فريق الاستقبال على آلية استقبال العاملة وتوصيلها لمحطة الوصول التالية ، لاستلامها بشكل مباشر من العميل.
٩. ابلغ صاحب العمل بموعد وصول العاملة للتحقق من معرفته بذلك قبل وصولها بفترة زمنية لا تقل عن ٢٤ ساعة.
١٠. تمييز عاملات المكتب باللباس المخصص أو بأي علامة أخرى، لمعرفة شكل سريع من فريق الاستقبال التابع للمكتب، أثناء الدخول لصالة المطار.
١١. على مكتب الاستقدام استلام العاملة بشكل مباشر عند وصولها وأن أي تأخير يحمل المكتب مخالفة التأخير المقررة من الوزارة.
١٢. نقل العاملات إلى إيواء المكتب أو الإيواء المتعاقد معه.
١٣. توعية العميل بآلية التسليم والاستلام والمستندات المطلوبة .
١٤. إيواء العاملات المتغيبات أو الرفضات للعمل حتى يتم حل النزاع بين العاملة وصاحب العمل.
١٥. إيواء العاملات القادمات من السفارات والقنصليات داخل المملكة.

١٦. متابعة حقوق العاملات.

١٧. متابعة حقوق العاملات مع إدارة الحماية والدعم في مكاتب العمل.

١٨. متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من اللجان من الجهات المختصة وفق أنظمة المملكة.

١٩. متابعة تنفيذ الخروج النهائي للعاملات بعد صدور قراراتهن.

٢٠. حجز موعد السفر والتحقق من سفر العاملة.

٢١. للمكتب دفع حقوق العاملة، والعودة على صاحب العمل أو إعادة مبالغ التذاكر إذا كان القرار

الصادر يلزم صاحب العمل، وذلك لدى المحكمة المختصة.

٢٢. توفير جميع الخدمات داخل الإيواء للعاملات من سكن وإعاشة وترفيه وإتصال طوال فترة

الإيواء.

٢٣. توفير الحماية الأمنية والاجتماعية والحقوقية للعاملات طوال فترة مكوثهن.

٢٤. متابعة حالة النزاعات والمطالبات المالية للعاملة المنزلية حتى بعد مغادرتها لبلدها حتى إغلاق

القضية.

اشتراطات ومعايير الإسكان

٥. اشتراطات ومعايير إسكان العمالة الوافدة لمكاتب الاستقدام:

يوفر المكتب (بجميع الفئات أ، ب، ج) سكن العمالة المنزلية الوافدة بالاشتراطات المذكورة في هذه الوثيقة، من خلال أحد الطرق الآتية:

١. تملك مقر السكن من قبل المكتب.
٢. استئجار مقر السكن من قبل مكتب مرخص له أو شركة استقدام مرخص لها.
٣. التعاقد مع شركة مختصة بالسكن ولديها سجلات معتمدة بتقديم خدمة التشغيل في إيواء العمالة، على أن يتضمن العقد تطبيق هذه الاشتراطات.

يجب الأخذ بعين الاعتبار التعاريف التالية فيما يتعلق بإسكان العمالة المنزلية:

١. **المجمعات السكنية:** هي مجموعة من الوحدات السكنية المستأجرة أو المملوكة والمتخصصة لسكن العمالة المنزلية بحيث يجب أن تكون في نفس المدينة التي تعمل بها الشركة أو أحد فروعها، ويسمح تسكين ٥ عامله أو أقل في هذه المجمعات.

المعايير التالية يجب أن تطبق على كل مجمع سكني بغض النظر عن قربها لمجمعات سكنية أخرى، ويتم تشغيل كل مجمع على حدة ما لم يتم ضم عدة مجمعات سكنية تحت سياج واحد بطول مترين .

٢. **الوحدات السكنية:** شقة أو مجموعة من الغرف أو فلل التي ستستضيف مجموعة من العمالة المنزلية.

٥,١ المجمعات السكنية:

٥,١,١ المبنى والموقع:

٥,١,١,١ يجب أن يكون كل سكن للعمالة المنزلية في نفس المدينة التي يعمل بها المكتب أو توفير وسائل النقل المناسبة.

٥,١,١,٢ يجب توفير أحد وسائل النقل المشار إليها في هذه الوثيقة.

٥,١,١,٣ يجب أن يكون موقع المبنى سهل الوصول إليه من قبل العملاء والعاملات مع توفير المواقف.

٥,١,١,٤ يجب الالتزام بمتطلبات الدفاع المدني، ومتطلبات الأمن والسلامة مع التحقق من معرفة النزلاء بمخارج الطوارئ.

٥,٢ تجهيز الوحدات السكنية:

ينبغي تجهيز الوحدات السكنية لتوفير سبل الراحة والسلامة وتوفير بيئة نظيفة وصحية لسكن العمالة الوافدة.

٥,٢,١ المتطلبات العامة:

٥,٢,١,١ توفير إدارة المبنى والمشرفين وحراس أمن يتناسب مع الأعداد في الايواء.

٥,٢,١,٢ تزويد كل وحدة سكنية بالمرافق الكافية (إمدادات المياه / الخزانات ومضخات المياه وشبكات

إطفاء الحريق ونظام مكافحة الحريق ونظام إنذار الحريق وإمدادات الكهرباء والصرف الصحي

والتهوية وتكييف الهواء وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية...الخ) بحسب متطلبات

الدفاع المدني، والشئون البلدية والقروية، أو جهة مختصة.

٥,٢,١,٣ تزويد جميع الغرف والمطابخ والممرات والمكاتب والقاعات بنظام تهوية ونظام تكييف الهواء

والإضاءة وفقاً للمعايير والشروط المحددة من الجهات المختصة.

٥,٢,٢ غرف النوم:

٥,٢,٢,١ إعطاء كل عاملة مساحة لا تقل عن (٥) أمتار مربعة في الغرفة.

٥,٢,٢,٢ أن يكون ارتفاع سقف غرفة النوم لا يقل عن ٢,٧ متراً.

٥,٢,٢,٣ ألا يتجاوز عدد الأشخاص المقيمين في أي غرفة عن ١٢ شخصاً مع الالتزام بالمعدل المقرر للفرد الواحد.

٥,٢,٢,٤ توفير سرير لكل شخص .

٥,٢,٢,٥ توفير مساحة كافية حول كل سرير ليتسنى لكل شخص الوصول إلى سريره بسهولة .

٥,٢,٢,٦ في حالة وجود سرير بطابقين، يجب فصل السريرين بمسافة رأسية لا تقل عن ١٢٥ سم ولا يسمح بالأسرة ذات الثلاثة طوابق.

٥,٢,٢,٧ يمنع منعاً باتاً استخدام مواقع الطبخ أو الغسالات داخل غرف النوم.

٥,٢,٣ دورات المياه:

٥,٢,٣,١ يجب ألا يقل عدد دورات المياه عن حمام لكل ٦ أشخاص على الأقل وعلى أن يشتمل كل حمام على الآتي:

- ✓ مرحاض.
- ✓ دش ومغسلة.
- ✓ توفير المياه الباردة والدافئة.
- ✓ توفير خلاطات مياه لكل مغسلة.
- ✓ توفير علاقات ورفوف المناشف ومرايا وخزائن .
- ✓ توفير نوافذ لدورات المياه وينبغي أن تفتح على الخارج.
- ✓ دورات المياه هي المكان الوحيد لوضع المراحيض أو أي من المواد الكيميائية.

٥,٢,٣,٢ يجب القيام بنظافة دورات المياه والمراحيض بشكل مستمر حتى تبدو بحالة نظيفة وصحية للاستعمال.

٥,٢,٣,٣ توفير مواد الصحة والتنظيف (المنظفات وأوراق المراحيض وغيرها) بكميات كافية ومناسبة.

٥,٢,٤ المغاسل:

٥,٢,٤,١ من الممكن الاستعانة بخدمات المغاسل الخارجية.

٥,٢,٤,٢ إذا لم يتم الاستعانة بخدمات المغاسل الخارجية، يجب توفير العدد الكافي مرافق وأدوات المغاسل الأساسية في الحمامات أو في الغرف المخصصة لذلك لكل وحدة سكنية.

٥,٢,٤,٣ أن تكون مرافق المغاسل الأساسية متوفرة مع جميع الخدمات المطلوبة.

٥,٢,٥ المطابخ وأماكن تناول الطعام:

٥,٢,٥,١ يجب على المكتب توفير مطابخ مناسبة لكل ١٢ شخص وفي حال عدم القدرة فإنه يجب توفير الطعام من شركات خارجية.

٥,٢,٥,٢ يجب توافق المطابخ مع معيار الصحة والسلامة والموافقة عليها من قبل الجهات المعنية.

٥,٢,٥,٣ يجب تزويد جميع المطابخ بلوازم الطبخ (الفرن / موقد الطبخ، مغسلة، الخ)، ولوازم تخزين وتجميد الأغذية (الثلاجة والفريزر) بما يسد حاجة المستخدمين جميعاً.

٥,٢,٥,٤ يجب تزويد المطبخ بنظام الصرف الصحي ونافذة تهوية و / أو شفاط.

٥,٢,٥,٥ يجب توفر أماكن لتناول الطعام في المطبخ أو في صالون مشترك مع توفر طاولات للطعام قابلة للتنظيف والغسل وكراسي كافية لاستيعاب عدد الأشخاص في كل وحدة.

٥,٢,٦ صالون مشترك:

- ٥,٢,٦,١ توفير صالون مشترك تحتوي على مقاعد مريحة وتلفاز وإضاءة كافية.
- ٥,٢,٦,٢ أن تكون المنطقة المشتركة مناسبة لاستيعاب ٢٠% على الأقل من سكان الوحدة السكنية في وقت واحد وبراحة تامة.

٥,٣. متطلبات الصحة العامة:

٥,٣,١ التخلص من النفايات:

- ٥,٣,١,١ أن تكون آلية التخلص من النفايات وفق الأنظمة والتعليمات الصحية والبيئة.
- ٥,٣,١,٢ توفير حاويات قمامة قابلة للإقفال وممكن غسلها بكميات كافية.
- ٥,٣,١,٣ توفير ما لا يقل عن حاوية قمامة واحدة في مواقع مختلف في السكن ويجب أن تبقى المنطقة المحيطة بها نظيفة في جميع الأوقات.
- ٥,٣,١,٤ توفير خدمات تفريغ الحاويات والوحدات السكنية وتنظيفها يوميا.

٥,٣,٢ ١,٣,٢ المخاطر الصحية العامة:

- ٥,٣,٢,١ اتخاذ جميع التدابير اللازمة والفعالة لمنع المخاطر الصحية العامة مثل الحشرات والقوارض الموجودة أو من تكاثرها.
- ٥,٣,٢,٢ التعاقد مع شركة مرخصة لمكافحة الحشرات لتنفيذ برامج إبادة الحشرات الدورية.

٥,٤. متطلبات الصحة العامة:

٥,٤,١ مكتب إدارة الإسكان:

٥,٤,١,١ على المكتب تأسيس إدارة شاملة للإسكان بحيث تكون مسؤولة لإدارة المبنى وعلى الإدارة

تعيين مشرفين قادرين على التواصل مع العمالة الوافدة في الإسكان.

٥,٤,١,٢ يقوم مشرف الإسكان بإدارة الإيواء مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة وفقا للمعايير

والإجراءات.

٥,٤,١,٣ يجب على المكتب الاحتفاظ بسجل الأشخاص المقيمين في قاعدة بيانات محدثة بشكل

يومي.

٥,٤,١,٤ من مسؤوليات المشرف ما يلي:

- ✓ تعيين مشرفات لكل مبني.
- ✓ توفير التدريب المناسب للموظفات.
- ✓ الإشراف وتنسيق عمليات التفتيش لجميع الوحدات.
- ✓ إصدار ومتابعة صيانة الموقع وإدارة الوحدة.
- ✓ الإشراف على ضمان احترام تعليمات الوزارة في الايواء.
- ✓ تنظيم وعقد دورات تدريبية دورية في مجال إخلاء الموقع في حالة الطوارئ والإشراف على برنامج التدريب التمهيدي.

٥,٤,٢ الصحة والسلامة والأمن:

٥,٤,٢,١ يجب على المكتب التحقق من توفير الآتي:

- ✓ تعليمات الإيواء.
- ✓ السلوك العام في الإيواء.
- ✓ 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.

٥,٤,٢,٢ يجب أن يتم طباعة نسخ من قواعد السكن موقعة من مدير الإسكان ووضعها بطريقة مرئية في كل طابق، شريطة أن تكون لغة القواعد مفهومة من قبل العاملات.

٥,٤,٢,٣ يجب أن تكون قواعد السكن على الأقل شاملة النقاط التالية:

- ✓ 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.

٥,٤,٢,٤ يجب تعيين العدد الكافي من فريق امن مدعوم بكاميرات المراقبة وبروتوكولات الخروج / الدخول على مدار الساعة.

٥,٤,٣ اشتراطات خاصة داخل إيواء العاملات:

٥,٤,٣,١ يجب توظيف نساء للقيام بالأعمال الإشرافية والإدارية في سكن العاملات. ومن مهام المشرفات التالي:

✓ تطبيق قواعد الخروج / الدخول أن العاملات يحملون النماذج والأوراق الرسمية في حال خروجها من الإيواء.

✓ يجب ذكر وقت خروج ودخول العاملات في جدول الحضور والانصراف.

✓ آلية الاستلام والتسليم للعملاء.

٥,٤,٣,٢ يسمح للعاملات في الخروج في فترات محددة إذا لزم الأمر ويجب أن تكون هذه العملية محكمة بآلية رقابية معتمدة لدى المكتب.

٥,٤,٤ النقل ومعايير سلامة المركبات:

٥,٤,٤,١ يجب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية:

٥,٤,٤,١,١ يجب توفير وسيلة نقل آمنة وموثوق بها، لاستقبال ونقل العاملات.

٥,٤,٤,١,٢ تزويد المركبة بالأضواء المناسبة وذلك للمساعدة في إظهار أبعادها عند قيادتها.

٥,٤,٤,١,٣ تحديد الحد الأقصى لعدد الركاب المسموح لهم بوضوح، حيث يكون لكل راكب مقعد واحد.

٥,٤,٤,١,٤ أن يكون هناك رقم اتصال (هاتف) موضوعاً بشكل واضح على المركبة وذلك لتكون وسيلة لتقديم الملاحظات والشكاوى.

٥,٤,٤,١,٥ أن تكون المركبة مكيفة.

٥,٤,٤,١,٦ وجود أحزمة أمان وقبضة اليد لجميع المقاعد.

٥,٤,٤,١,٧ أن يكون في المركبة حقيبة الإسعافات الأولية مع سهولة الوصول إليها. يجب وضع الحقيبة في مكان ظاهر ويسهل الوصول إليه.

٥,٤,٤,١,٨ أن توضع نوافذ الطوارئ في الجبهة الأمامية والمتوسطة والخلفية من المركبة.

٥,٤,٤,١,٩ الإشارة إلى مخارج الطوارئ بعلامات واضحة للركاب.

٥,٤,٤,١,١٠ أن تكون مواقف الركاب بالقرب من وجهتهم لتجنب عبور الطرق الرئيسية، إلا إذا كانت هناك ممرات مشاة متوفرة.

خدمات التوصيل والنقل

٦ خدمات التوصيل والنقل الى مقر صاحب العمل:

يمكن لمكتب الاستقدام توفير خدمات النقل والتوصيل للعمالة الوافدة الى مقر صاحب العمل في حال الاتفاق على توفير هذه الخدمات من خلال أحد الطرق التالية:

- ✓ توفير خدمات النقل والتوصيل من قبل المكتب.
- ✓ التعاقد مع شركة مختصة بخدمات النقل والتوصيل.

٦,١ النقل ومعايير سلامة المركبات:

- ٦,١,١ يجب توفير وسيلة نقل آمنة وموثوق بها.
- ٦,١,٢ تزويد المركبة بالأضواء المناسبة وذلك للمساعدة في إظهار أبعادها عند قيادتها.
- ٦,١,٣ أن يكون اسم الشركة أو مكتب الاستقدام متاح بشكل واضح على المركبة.
- ٦,١,٤ تحديد الحد الأقصى لعدد الركاب المسموح لهم بوضوح، حيث يكون لكل راكب مقعد واحد.
- ٦,١,٥ أن يكون هناك رقم اتصال (هاتف) موضوعا بشكل واضح على المركبة وذلك لتكون وسيلة لتقديم الملاحظات والشكاوى.
- ٦,١,٦ أن تكون المركبة مكيفة.
- ٦,١,٧ وجود أحزمة أمان وقبضة اليد لجميع المقاعد.
- ٦,١,٨ أن يكون في المركبة حقيبة الإسعافات الأولية مع سهولة الوصول إليها. يجب وضع الحقيبة في مكان ظاهر ويسهل الوصول إليه.
- ٦,١,٩ أن توضع نوافذ الطوارئ في الجبهة الأمامية والمتوسطة والخلفية من المركبة.
- ٦,١,١٠ الإشارة إلى مخارج الطوارئ بعلامات واضحة للركاب.

آلية استقبال وترحيل العمالة

٧ آلية استقبال وترحيل العمالة المنزلية القادمة من المطار ومن الجهات ذات العلاقة:

سيتم استقبال العاملات الى دار الادياء بناء على جهة القدوم والحالة الخاصة بالعاملة بناء على الإجراءات الخاصة بها والتي سيتم توضيحها فيما يلي:

٧,١. العاملات الجدد والقادمات من المطار:

٧,١,١ الاتفاقية بين مكتب الاستقدام وصاحب العمل:

- ٧,١,١,١ تحديد القيم المالية الخاصة بخدمات الاستقدام.
- ٧,١,١,٢ تحديد مسؤولية مكتب الاستقدام وصاحب العمل بناء على حالة العاملة.
- ٧,١,١,٣ التوقيع على اتفاقية ما بين مكتب الاستقدام وصاحب العمل بالخدمات المطلوب تقديمها الى العاملات القادمات حديثا الى المملكة مثل:
 - ✓ خدمات التوصيل والنقل الى مقر صاحب العمل.
 - ✓ خدمات التدريب الخاصة بالأنظمة السعودية والقانونية والتعاليم الاجتماعية وتأهيلهن للعمل في المنازل السعودية.
 - ✓ خدمة الفحص الطبي للعاملة.
 - ✓ خدمات الإقامة المؤقتة للعاملة في دار الادياء.

٧,١,٢ الخدمات التوعوية:

- ٧,١,٢,١ ارسال ملف خاص بتعريف العاملة بجهة وإجراءات القدوم والية التعامل مع الجهات الرسمية في المطار بلغة العاملة.
- ٧,١,٢,٢ يشمل الملف أيضا تعريف بالثقافة والبيئة السعودية وما هو مقبول وغير مقبول من أصحاب العمل بناء على الثقافة الخاصة بهم بلغة العاملة.
- ٧,١,٢,٣ ارسال ملف مصور يوضح الأماكن التي سيتم استقبال العاملة بها والمندوب الذي سيقوم باستقبالها في المطار وذلك لتكون العاملة على دراية بأماكن الاستقبال الخاصة بها.
- ٧,١,٢,٤ ملف تعريف بطريقتي التواصل والتبليغ وأرقام الطوارئ والحقوق الخاصة بهن.
- ٧,١,٢,٥ توفير زي موحد للعاملات القادمات حديثا الى المملكة وذلك لإمكانية التعرف عليها من قبل مندوب الشركة بشكل مباشر.

٧,١,٣ استقبال العاملات:

- ٧,١,٣,١ توفير مندوبين لاستقبال العاملات القادمات حديثا ومترجم بلغة العاملة.
- ٧,١,٣,٢ استقبال العاملات بشكل ودي وإذا تطلب الأمر تعيين مترجم أثناء الاستقبال.
- ٧,١,٣,٣ التأكد من سلامة الوثائق الخاصة بها ومطابقتها.
- ٧,١,٣,٤ انتهاء إجراءات القدوم للعاملة من قبل مندوبين الاستلام.
- ٧,١,٣,٥ تسجيل العاملة في النظام الخاص بالمكتب إن وجد والتواصل مع العميل لإبلاغه بوصول العاملة.
- ٧,١,٣,٦ تسليم العاملة الى صاحب العمل مباشرة في حال وجوده في نفس مدينة القدوم وفي حال عدم طلب أي خدمات إضافية.
- ٧,١,٣,٧ تعبئة نموذج التسليم من قبل صاحب العمل او من ينوب عنه.
- ٧,١,٣,٨ حال تأخر صاحب العمل باستلام العاملة لمدة تزيد عن (١٥) يوم، على المكتب ابلاغ الإدارة المختصة في مكتب العمل.

٧,١,٤ إيواء المتغيرات أو رافضات العمل:

- ٧,١,٤,١ ابلاغ وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في حال بقاء العاملة أكثر من ١٥ يوما في دار الايواء.
- ٧,١,٤,٢ فترة الإقامة القصوى للعاملة في دار الايواء هي ٣٠ يوم من تاريخ الدخول.
- ٧,١,٤,٣ حجز تذكرة طيران عودة العاملة الى بلدها.
- ٧,١,٤,٤ انتهاء إجراءات الترحيل للعاملة.
- ٧,١,٤,٥ المتابعة مع الجهات ذات العلاقة لمتابعة حقوق العاملة.

٧,٢ آلية استلام العاملات من الجهات ذات العلاقة:

٧,١,٥ الجهات ذات العلاقة التي يتم استقبال العاملات عن طريقهم هي:

- ✓ دار الايواء التابعة لوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.
- ✓ السفارات والقنصليات.
- ✓ وحدة الدعم والحماية الخاصة بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

٧,١,٦ استقبال وترحيل العاملات القادمات من الجهات ذات العلاقة:

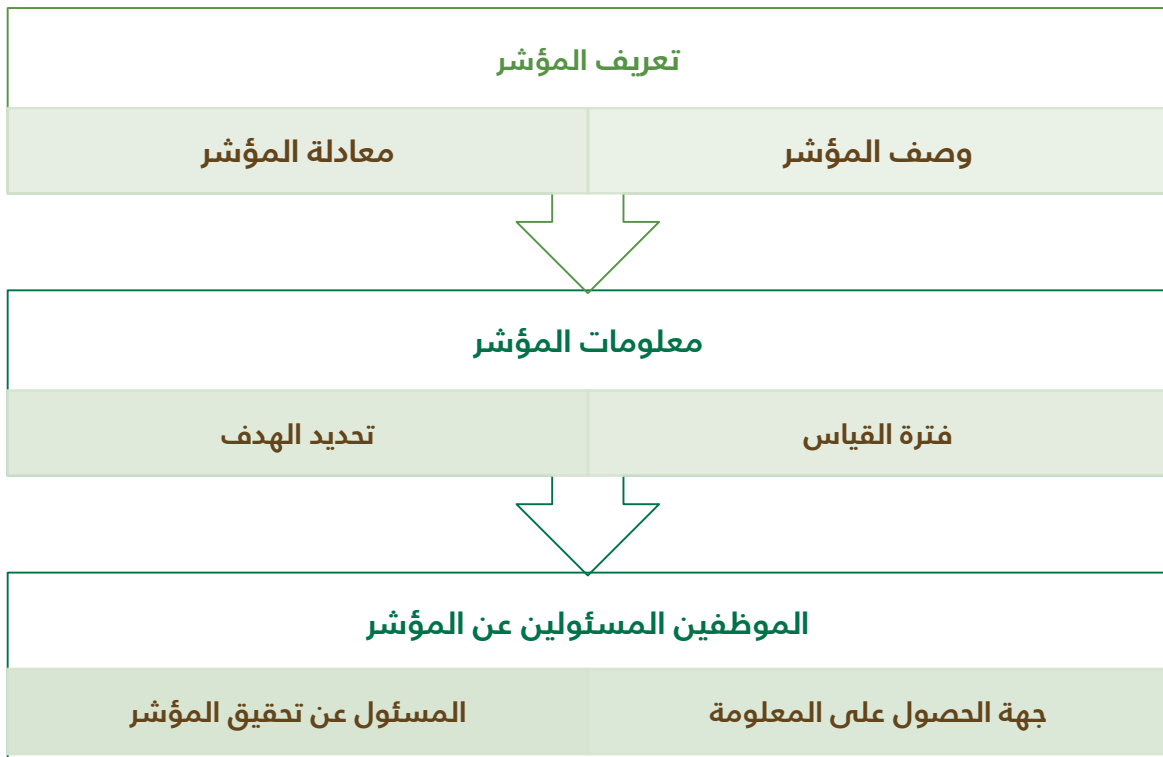
- ٧,١,٦,١ نموذج الاستلام الخاص بالعاملة والتفاصيل الخاصة بها.
- ٧,١,٦,٢ تسجيل معلومات العاملة وتحديد الحالة الخاصة بها.
- ٧,١,٦,٣ تحديد وجود مطالبات مالية للعاملة ام لا.
- ٧,١,٦,٤ تحديد موعد مع لجان العمل لمناقشة العاملة ومعرفة حقوق كل من العاملة وصاحب العمل.
- ٧,١,٦,٥ المتابعة مع لجان العمل لإصدار قرار بناء على حالة العاملة.
- ٧,١,٦,٦ في حال عدم وجود مطالبات مالية يتم حجز تذكرة طيران لعودة العاملة الى بلدها.
- ٧,١,٦,٧ في حال وجود مطالبات مالية تتم متابعة حقوق العاملة مع اللجان المختصة.
- ٧,١,٦,٨ متابعة إجراءات الترحيل مع الجهات الرسمية مثل الجوازات لإصدار تأشيرة الخروج النهائي للعاملة.
- ٧,١,٦,٩ للمكتب مطالبة صاحب العمل بتكلفة الايواء إذا كان القرار الصادر من اللجان ملزما لصاحب العمل، على ألا تتجاوز قيمة المطالبة بتكاليف الايواء (١٥) يوم فقط.
- ٧,١,٦,١٠ مدة الإقامة القصوى للعاملة في دار الايواء هي ٣٠ يوم من تاريخ الدخول، وعلى المكتب التسريع بترحيل العاملة.
- ٧,١,٦,١١ يمنع على المكتب تقديم خدمات العاملة لطرف ثالث.

مؤشرات الأداء

٨ مؤشرات الأداء لمكاتب الاستقدام:

تم تصميم مؤشرات الأداء الخاصة بمكاتب الاستقدام لقياس الوقت اللازم لإنهاء الإجراءات الخاصة باستقبال وترحيل العاملات بناء على حالة العاملة، ولضمان إنهاء الإجراءات في أسرع وقت ممكن، بالإضافة الى قياس جودة الخدمات المقدمة للعاملات وأصحاب العمل.

تم تصميم مؤشرات الأداء وفق المعايير التالية:



وتم مراعاة ما يلي في وضع المعايير:

- ١- أن تكون الأهداف في تحقيق المؤشرات محددة.
- ٢- أن تكون المؤشرات لتحقيق الأهداف قابلة للقياس.
- ٣- أن تكون الأهداف في تحقيق المؤشرات قابلة للتحقيق.
- ٤- أن تكون المؤشرات لقياس هدف يحقق الهدف الرئيسي.
- ٥- أن يكون المؤشر لقياس هدف خلال فترة زمنية محددة.

٧,٣. شرح المؤشرات الخاصة بقياس الأداء:

المؤشر	شرحه	وحدة قياسه	الهدف	الوزن
اسم المؤشر	تعريف بالمؤشر	الوحدة القياسية للمؤشر	الهدف لتحقيق المؤشر	وزن المؤشر من الأداء العام

٧,٤. المؤشرات الخاصة بقياس أداء مكاتب وشركات الاستقدام:

المؤشر	شرحه	وحدة قياسه	الهدف	الوزن
عدد العاملات الهاربات	عدد العاملات الهاربات او رافضات العمل للمكتب التي يتم استقبالهن من قبل الجهات ذات العلاقة، وأيضا عدد العاملات الجدد اللاتي لم يتم استلامهن من قبل أصحاب العمل	عاملة	سيتم تحديده لاحقا	٢٠ %
فترة البقاء	وهي الفترة التي تمكث فيها العاملة في دار الإيواء حتى يتم ترحيلها أو تسليمها لصاحب العمل	يوم عمل	٥ الى ٢٠ يوم عمل للمتغيرات ورافضات العمل يومي عمل للقادات من المطار	٢٥ %
نسبة الترحيل العاملات	وهو نسبة عدد العاملات اللاتي دخلن وخرجن من المركز خلال شهر	نسبة	٩٠ % للمتغيرات ورافضات العمل ١٠٠ % للقادات من المطار	١٥ %
عدد الشكاوي	وهي عدد الشكاوي الواردة لوزارة العمل من قبل أصحاب العمل أو العاملات خلال شهر عن المكتب	شكاوى	٥ شكاوى فأقل	١٠ %
الانتهاكات الإنسانية	عدد حالات الانتهاكات للحقوق أو الحالات الإنسانية التي تمت في المركز خلال شهر	حالة	حالة	١٠ %
تقييم العاملات	وهي نسبة تقييم العاملات للمكتب بعد مغادرتهم خلال شهر	نسبة	٩٠ % للمتغيرات ورافضات العمل ٩٥ % للقادات من المطار	١٠ %
إغلاق القضايا	عدد القضايا والمطالبات المالية التي تم إغلاقها خلال شهر	نسبة	٩٠ % من القضايا	١٠ %

النماذج

٩ نماذج مكاتب وشركات الاستقدام:

فيما يلي سيتم عرض بعض النماذج التي سيتم استخدامها أثناء عملية استلام وتسليم العمالة المنزلية بناء على جهة القدوم:

9.1. نموذج تسليم العاملات المنزليات:



رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



وزارة العمل
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

نموذج تسليم عاملة منزلية

جهة القدوم:

رقم العقد:

اسم العميل:

رقم السجل المدني / الإقامة

العنوان:

الهاتف/ الجوال:

المنزل:

اسم العاملة المنزلية:

رقم جواز السفر / الإقامة / الخطاب:

الجنسية:

اقرانا المستلم

بطاقة رقم:

قد استلمت العاملة المنزلية الموضح بياناتها أعلاه وذلك يوم

وبهذا قد أصبح مكتب/شركة

الساعة

بتاريخ

خالي من المسؤولية منذ استلامي للخدمة.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ:

مندوب المكتب/الشركة

الاسم:

رقم الهاتف/الجوال

العنوان:

التوقيع:

المستلم:

٨,١. نموذج استلام عاملة من السفارات والقنصليات:

استمارة استلام عاملة منزلية من السفارات والقنصليات

بيانات الكفيل	بيانات القدوم
اسم صاحب العمل:	جهة القدوم:
رقم السجل المدني:	رقم وتاريخ الخطاب:
الجنسية:	بيانات العاملة
العنوان	اسم العاملة باللغة العربي:
	اسم العاملة بلغتها:
رقم الهاتف/الجوال:	رقم الحدود:
اسم احد الأقارب:	الجنسية:
رقم الهاتف /الجوال:	مدة العمل:

المبلغ الموجود بحوزة العاملة عند القدوم	رقما	كتابة
لا يوجد	يوجد	

تذكرة السفر	لا توجد	توجد لدى:
-------------	---------	-----------

المطالبة المالية	رقما	كتابة
لا يوجد	يوجد	

اسم العاملة	التوقيع (بصمة)

مصادقة مندوب السفارة على توقيع العاملة المذكورة واقراره بالمطالبة المالية الموضحة سابقا
اسم مندوب السفارة
التوقيع

٨,٢. نموذج استلام العاملات المنزليات من دار الايواء التابعة للوزارة:

استمارة استلام عاملة منزلية من دار الايواء

بيانات الكفيل	بيانات القدوم
اسم صاحب العمل:	جهة القدوم:
رقم السجل المدني:	رقم وتاريخ الخطاب:
الجنسية:	بيانات العاملة
العنوان	اسم العاملة باللغة العربي:
	اسم العاملة بلغتها:
رقم الهاتف/الجوال:	رقم الحدود:
اسم احد الأقارب:	الجنسية:
رقم الهاتف /الجوال:	مدة العمل:

المبلغ الموجود بحوزة العاملة عند القدوم	رقما	كتابة
لا يوجد	يوجد	

تذكرة السفر	لا توجد	توجد لدى:

المطالبة المالية	رقما	كتابة
لا يوجد	يوجد	

اسم العاملة	التوقيع (بصمة)

مصادقة المندوب على توقيع العاملة المذكورة واقراره بالمطالبة المالية الموضحة سابقا
اسم مندوب دار الايواء
التوقيع

٨,٣. نموذج استلام العاملة المنزلية من العميل:



استمارة استلام عاملة منزلية من العميل

اسم العميل	رقم العقد	رقم الجوال

اسم العاملة	رقم الإقامة	الجنسية	توفر الإقامة	توفر التأمين	توفر الصراف
			نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>

ملاحظة: هذا النموذج لاستلام العاملة من قبل مكتب/شركة الاستقدام ولا يعني المخالصة المالية وتسمي الشروط حسب العقد.

حالة استلام العامل:

العميل قام بإرجاع العاملة ☐

العاملة رجعت دون العميل ☐

ملاحظات العميل وتقييم العاملة:

.....

.....

ملاحظات العاملة وتقييم العميل :

.....

.....

اسم مستلم العاملة	اسم العميل	
الرقم الوظيفي		
التوقيع	التوقيع	

الوقت:

اليوم:

التاريخ:

٨,٤. نموذج اتفاقية بين المكتب وصاحب العمل على الاستقبال وتكلفة الاستقبال في حال تأخر صاحب العمل:



اتفاقية استقبال عاملة منزلية وفق العقد رقم

وتاريخ

بناءً على عقد الاستقدام رقم _____
عاملة منزلية من _____
وتاريخ _____
والمتضمن التعاقد على استخدام

عليه فقد تم الاتفاق بين الطرفين على الخدمات الآتية:

- خدمة استقبال العاملة وتسليمها لصاحب العمل /
بيانات التواصل الجوال الأول الجوال الثاني الهاتف المنزلي رقم البوابة
- على صاحب العمل استلام العاملة المنزلية من مقر إيواء المكتب في مدينة _____
رابط الموقع
- فور وصولها للمقر وفترة لا تتجاوز (٢٤) ساعة من وصولها من المطار وتبليغه بوصولها .
- وفي حال تأخر صاحب العمل على الموعد المتفق عليه، فإنه يتحمل تكاليف الاستقبال والإيواء وفق التكلفة اليومية الآتية:

تكلفة الخدمات:

تكلفة الخدمة	
تكلفة الإيواء اليومية بعد وصول العاملة بـ ٢٤ ساعة	() ريال
إذا رغب العميل بنقل وتوصيل العاملة إلى مقر صاحب العمل	() ريال
خدمة الفحص الطبي للعاملة	() ريال
خدمات أخرى يتم الاتفاق عليها	() ريال

عليه فقد تم الاتفاق على هذه الاتفاقية، ويسري ما تم الاتفاق عليه من تاريخ وصول العاملة للمملكة وفق ما تم الاتفاق عليه في عقد الاستقدام .

الطرف الأول	الطرف الثاني
الاسم:	الاسم:
المنصب:	رقم السجل المدني الإقامة:
التوقيع:	التاريخ:
الختم:	التوقيع: