

قرار وزاري

إن وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية،
بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً،

وبعد الاطلاع على المادة الحادية عشر مكرر، والمادة الثلاثون من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ٢٣/٨/١٤٢٦هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٤) وتاريخ ١٢/٥/١٤٣٤هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١) تاريخ ٢٢/١/١٤٣٥هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٦) وتاريخ ٥/٦/١٤٣٦هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٤) وتاريخ ٢٢/٢/١٤٤٠هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٣٤) وتاريخ ٢٧/١١/١٤٤٠هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) تاريخ ١/٧/١٤٤٢هـ، وبعد الاطلاع على اللائحة التنفيذية لنظام العمل الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٧٠٢٧٣) وتاريخ ١١/٤/١٤٤٠هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ٥٤٩٠٨ وتاريخ ١٦/٣/١٤٤١هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ١٤٢٩٠٦ وتاريخ ١٣/٨/١٤٤١هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ١٤٦٤٨١ وتاريخ ٧/٩/١٤٤١هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ٣٤٨٥ وتاريخ ٧/١/١٤٤٢هـ، وبعد الاطلاع على القرار الوزاري رقم (٢١٥٧٣١) وتاريخ ٥/١٢/١٤٤٠هـ المتضمن تعديل عقد التوسط باستقدام العمالة المنزلية والتعاميم الصادرة لتنفيذه، وانطلاقاً من أهداف الوزارة نحو تنظيم وحفظ حقوق طرفي العلاقة التعاقدية في عقد التوسط.

يقرر ما يلي:

أولاً: اعتماد منصة مساند كقناة موحدة لاستقبال شكاوى العملاء الناشئة عن عقود التوسط في استخدام العمالة المنزلية.

ثانياً: مع عدم الإخلال بالعقوبات الواردة في جدول المخالفات والعقوبات الصادر بالقرار الوزاري رقم (١٧٨٧٤٣) وتاريخ ٢٧/٩/١٤٤٠هـ يعتمد ما يلي:

المخالفة	العقوبة
إذا زاد عدد الشكاوى القائمة ضد المرخص له عن النسب المحددة	إيقاف حساب المرخص له في مساند إلى أن يتم رفع مستوى الالتزام، على أن يتم اتخاذ الآتي في حال الإيقاف المتكرر: - في حال تم الإيقاف عدد (٣) مرات خلال (٦) أشهر يتم إيقاف حساب المرخص له في مساند لمدة (٣) أشهر. - في حال تم الإيقاف عدد (٦) مرات خلال (١٢) شهر يتم سحب ترخيص المرخص له.
عدم تنفيذ القرار الصادر على المرخص له في منصة الشكاوى	- إذا لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار خلال ١٠ أيام من التاريخ المحدد لتنفيذه يوقف حساب المرخص له في مساند إلى أن يتم تنفيذ القرار. - إذا نفذ المرخص له القرار بعد ٢٠ يوم من إيقاف حسابه في مساند فيوقف حسابه لمدة ٩٠ يوم بعد تنفيذ القرار. - إذا لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار خلال ٥٠ يوم من إيقاف حسابه في مساند فيتم سحب الترخيص.

ثالثاً: الموافقة على الدليل الإجرائي بالصيغة المرفقة، ويعتبر جزء لا يتجزأ من هذا القرار، ويعمل بهما اعتباراً من تاريخ ٢٩/٣/١٤٤٢هـ الموافق ١٥/١١/٢٠٢٠م.



وزارة الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية
المملكة العربية السعودية

مكتب الوزير
Minister's Office

رابعاً: يُلغى هذا القرار كل ما يتعارض معه من قرارات سابقة بهذا الشأن.

خامساً: ينشر هذا القرار والدليل الإجرائي في موقع الوزارة الإلكتروني.

سادساً: على نائب الوزير للعمل اتخاذ ما يلزم لتنفيذه.

أبو

والله الموفق

وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

م. أحمد بن سليمان الراجحي



قرار وزاري

إن وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية،
بناءً على الصلاحيات الممنوحة له نظاماً،

وبعد الاطلاع على المادة الحادية عشر مكرر، والمادة الثلاثون من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥١) وتاريخ ٢٣/٨/١٤٢٦هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٤) وتاريخ ١٢/٥/١٤٣٤هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١) تاريخ ٢٢/١/١٤٣٥هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٤٦) وتاريخ ٥/٦/١٤٣٦هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٤) وتاريخ ٢٢/٢/١٤٤٠هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/١٣٤) وتاريخ ٢٧/١١/١٤٤٠هـ المعدل بالمرسوم الملكي رقم (م/٥) تاريخ ١٧/١/١٤٤٢هـ، وبعد الاطلاع على اللائحة التنفيذية لنظام العمل الصادرة بالقرار الوزاري رقم (٧٠٢٧٣) وتاريخ ١١/٤/١٤٤٠هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ٥٤٩٠٨ وتاريخ ١٦/٣/١٤٤١هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ١٤٢٩٠٦ وتاريخ ١٣/٨/١٤٤١هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ١٤٦٤٨١ وتاريخ ٧/٩/١٤٤١هـ، المعدلة بالقرار الوزاري رقم ٣٤٨٥ وتاريخ ١٧/١/١٤٤٢هـ، وبعد الاطلاع على القرار الوزاري رقم (٢١٥٧٣١) وتاريخ ٥/١٢/١٤٤٠هـ المتضمن تعديل عقد التوسط باستقدام العمالة المنزلية والتعاميم الصادرة لتنفيذه، وانطلاقاً من أهداف الوزارة نحو تنظيم وحفظ حقوق طريفي العلاقة التعاقدية في عقد التوسط.

يقرر ما يلي:

أولاً: اعتماد منصة مساند كقناة موحدة لاستقبال شكاوى العملاء الناشئة عن عقود التوسط في استقدام العمالة المنزلية.
ثانياً: مع عدم الإخلال بالعقوبات الواردة في جدول المخالفات والعقوبات الصادر بالقرار الوزاري رقم (١٧٨٧٤٣) وتاريخ ٢٧/٩/١٤٤٠هـ يعتمد ما يلي:

المخالفة	العقوبة
إذا زاد عدد الشكاوى القائمة ضد المرخص له عن النسب المحددة	إيقاف حساب المرخص له في مساند إلى أن يتم رفع مستوى الالتزام، على أن يتم اتخاذ الآتي في حال الإيقاف المتكرر: - في حال تم الإيقاف عدد (٣) مرات خلال (٦) أشهر يتم إيقاف حساب المرخص له في مساند لمدة (٣) أشهر. - في حال تم الإيقاف عدد (٦) مرات خلال (١٢) شهر يتم سحب ترخيص المرخص له.
عدم تنفيذ القرار الصادر على المرخص له في منصة الشكاوى	- إذا لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار خلال ١٠ أيام من التاريخ المحدد لتنفيذه يوقف حساب المرخص له في مساند إلى أن يتم تنفيذ القرار. - إذا نفذ المرخص له القرار بعد ٢٠ يوم من إيقاف حسابه في مساند فيوقف حسابه لمدة ٩٠ يوم بعد تنفيذ القرار. - إذا لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار خلال ٥٠ يوم من إيقاف حسابه في مساند فيتم سحب الترخيص.

ثالثاً: الموافقة على الدليل الإجرائي بالصيغة المرافقة، ويعتبر جزء لا يتجزأ من هذا القرار، ويعمل بهما اعتباراً من تاريخ ٢٩/٣/١٤٤٢هـ الموافق ١٥/١١/٢٠٢٠م.



رابعاً: يُلغى هذا القرار كل ما يتعارض معه من قرارات سابقة بهذا الشأن.
خامساً: ينشر هذا القرار والدليل الإجرائي في موقع الوزارة الإلكتروني.
سادساً: على نائب الوزير للعمل لاتخاذ ما يلزم لتنفيذه.

والله الموفق

وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

م. أحمد بن سليمان الراجحي

السلطان ١٤٤٢/٣/١٩هـ

صورة لمكتبنا

صورة وكالة الوزارة للشؤون العمالية

صورة الوكالة المساعدة لشؤون الاستقدام

صورة الإدارة العامة للشؤون القانونية

صورة للمشرف العام التنفيذي لدعم الفروع

صورة للإدارة العامة للإشراف على مكاتب وشركات الاستقدام

صورة لمندوبي فروع الوزارة بالمناطق

صورة للمركز الإعلامي والإدارة العامة للتواصل المؤسسي

صورة لمساند

خدمة شكاوى عقود التوسط للعمالة

الدليل الإجرائي لمعالجة شكاوى
عقود التوسط للمرخص لهم

المحتوى

٣	 مقدمة عن النظام
٣	 آلية متابعة تنفيذ القرارات
٤	 طريقة حساب المؤشرات
٦	 العقوبات المتخذة على المرخص له في حال عدم تنفيذ القرار
٨	 دليل المستخدم للمرخص له
١١	 الأسئلة الشائعة للمرخص له



مقدمة عن النظام

خدمة شكاوى عقود التوسط للعمالة المنزلية تعمل على استقبال شكاوى أصحاب العمل عن طريق حساباتهم في بوابة مساند أو عن طريق مركز الاتصال (لكبار السن فقط)، حيث تهدف إلى تنظيم وإدارة شكاوى أصحاب العمل على مقدمي الخدمة من المرخص لهم (مكاتب/شركات) والخاصة بالعقود الموحدة، عن طريق تطبيق بنود العقد الموحد بمتابعة الإدارة المختصة في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

آلية متابعة تنفيذ القرارات

يتم تقييم المرخص له بناءً على المؤشرات التالية:

- ١- نسبة الشكاوى المغلقة بمخالفة على المرخص له من إجمالي الشكاوى.
- ٢- نسبة الشكاوى المصعدة بدون رد من إجمالي الشكاوى المصعدة.
- ٣- نسبة الشكاوى من مجموع عقود مقدمي الخدمة.
- ٤- عدد الشكاوى التي لم ينفذ فيها القرار الصادر في منصة الشكاوى.



طريقة حساب المؤشرات

المؤشر	القياس لأقل من ٥٠ عقد	القياس لأكثر من ٥٠ عقد	شرح المؤشر	مثال
نسبة الشكاوى المغلقة بمخالفة على المرخص له من إجمالي الشكاوى	%٤٠	%٢٠	حالات الإغلاق هي: ١. مخالفة المرخص له للأنظمة أو التعليمات. ٢. مخالفة المرخص له لأحد بنود عقد التوسط المعتمد من الوزارة. (يتم حساب النسبة كالتالي: عدد الشكاوى المغلقة بمخالفة على المرخص له / عدد الشكاوى على المرخص له)	يعد المرخص له متجاوزاً لهذه المؤشر في الأمثلة التالية: <u>مثال (١):</u> مقدم خدمة لديه (٤٠ عقد، تم رفع (٢٠) شكاوى، وت إغلاق ٨ منها بمخالفة عليه. • (٨ شكاوى تساوي %٤٠ من ٢٠ شكاوى) <u>مثال (٢):</u> مقدم خدمة لديه (٨٠ عقد، تم رفع (٤٠) شكاوى، وت إغلاق ٨ منها بمخالفة عليه. • (٨ شكاوى تساوي %٢٠ من ٤٠ شكاوى)
نسبة الشكاوى المصعدة بدون رد خلال المدة المحددة للرد من إجمالي الشكاوى المصعدة	%٤٠	%٢٠	نسبة الشكاوى المصعدة بسبب عدم رد المرخص له خلال الوقت المحدد للرد من إجمالي الشكاوى المصعدة	يعد المرخص له متجاوزاً لهذه المؤشر في الأمثلة التالية: <u>مثال (١):</u> مقدم خدمة لديه (٤٠ عقد، تم رفع (٢٠) شكاوى، لم يرد بالرد على ٨ منها بعد مرور فترة الرد المسموحة <u>مثال (٢):</u> مقدم خدمة لديه (٨٠ عقد، تم رفع عدد (٤٠) شكاوى لم يرد بالرد على ٨ منها بعد مرور فترة الرد المسموحة
نسبة الشكاوى من مجموع عقود المرخص له	%٤٠	%٢٠	نسبة الشكاوى المرفوعة على المرخص له من مجموع العقود الخاصة به	يعد المرخص له متجاوزاً لهذه المؤشر في الأمثلة التالية:

مثال (١): تم رفع عدد (٤) شكاوى لمقدم خدمة لديه (١٠) عقود.			
مثال (٢): تم رفع (٣٢) شكاوى لمقدم خدمة لديه (٨٠) عقد			
مقدم خدمة لديه شكاوى تم إغلاقها بحالة "المريض له مخالف للعقد" ولم ينفذ القرار الصادر عليه، على سبيل المثال (عدم تسديد غرامة التأخير)	في حال إغلاق الشكاوى بأحد حالات الإغلاق: ١. المريض له مخالف للأنظمة والتعليمات. ٢. المريض له مخالف لأحد بنود عقد التوسط المعتمد من الوزارة. وتم إصدار القرار لصالح العميل ضد المريض له، ولم يلتزم المريض له بتنفيذ هذا القرار، يتم إيقاف المريض له في مساند إلى أن يتم تنفيذ القرار	١	عدد الشكاوى التي لم ينفذ فيها القرار الصادر في منصة الشكاوى

العقوبات المتخذة على المريض له في حال زاد عدد الشكاوى القائمة ضد المريض له عن النسب المحددة

عدد المؤشرات المتجاوزة	العقوبة
ثلاث مؤشرات	إيقاف حساب المريض له في مساند إلى أن يتم رفع مستوى الالتزام، على أن يتم اتخاذ الآتي في حال الإيقاف المتكرر: في حال تم الإيقاف عدد (٣) مرات خلال (٦) أشهر يتم إيقاف حساب المريض له في مساند لمدة (٣) أشهر. في حال تم الإيقاف عدد (٦) مرات خلال (١٢) شهر يتم سحب ترخيص المريض له.

* يتم متابعة أداء المريض له أسبوعياً واتخاذ العقوبات اللازمة (ماعدًا المؤشر الرابع) حيث يتم تطبيق عقوبات أخرى.
العقوبات المتخذة على المريض له في حال عدم تنفيذ القرار الصادر عليه في منصة

الشكاوى (بناءً على الشكاوى الواحدة)

القياس	العقوبة	شرح المؤشر	مثال
--------	---------	------------	------

١	مرور ١٠ أيام من التاريخ المحدد لتنفيذ القرار ولم يلتزم المرخص له بتنفيذ الحل	إذا لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار خلال ١٠ أيام من التاريخ المحدد لتنفيذه يوقف حساب المرخص له في مساند إلى أن يتم تنفيذ القرار.	يتم إيقاف حساب المرخص له في مساند بعد مرور ١٠ أيام على البت في واحدة من الشكاوى المرفوعة على المرخص له والتي لم ينفذ فيها القرار الصادر عليه بعد التحقق من ذلك.	تم رفع شكوى على المرخص له "أ" وتم البت فيها من خلال نظام إدارة الشكاوى وصدر فيها قرار على المرخص له. وبعد مرور ١٠ أيام على القرار الصادر، لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار الصادر عليه. يتم تطبيق الإجراء لهذا المؤشر.
٢	مرور ٣٠ يوم من تاريخ البت في الشكوى على المرخص له	إذا نفذ المرخص له القرار بعد ٢٠ يوم من إيقاف حسابه في مساند فيوقف حسابه لمدة ٩٠ يوم بعد تنفيذ القرار.	يتم إيقاف حساب المرخص له لمدة ٩٠ يوم وذلك بعد مرور ٣٠ يوم على إصدار القرار على الشكوى المرفوعة على المرخص له والتي لم يلتزم فيها بتنفيذ القرار الصادر عليه.	تم رفع شكوى على المرخص له "أ" وتم البت فيها من خلال نظام إدارة الشكاوى وصدر فيها قرار على المرخص له. ولم يلتزم المرخص له بتنفيذ مضمون القرار خلال ٣٠ يوم. يتم تطبيق الإجراء لهذا المؤشر.
٣	مرور ٦٠ يوم من تاريخ البت في الشكوى على المرخص له	إذا لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار خلال ٥٠ يوم من إيقاف حسابه في مساند فيتم سحب الترخيص.	يتم سحب ترخيص المرخص له بعد مرور ٦٠ يوم على إصدار القرار على الشكاوى المرفوعة على المرخص له والتي لم يلتزم فيها بتنفيذ القرار الصادر عليه.	تم رفع شكوى على المرخص له "أ" وتم البت فيها من خلال نظام إدارة الشكاوى وصدر فيها قرار على المرخص له. بعد مرور ٦٠ يوم على القرار، لم يلتزم المرخص له بتنفيذ القرار الصادر عليه. يتم تطبيق الإجراء المحدد لهذا المؤشر.



- يحتوي جدول الشكاوى على (رقم الطلب، حالة الشكاوى، مهلة رد المكتب، نوع الشكاوى، رقم العقد، تاريخ رفع الشكاوى، اسم العميل، أيقونة عرض الشكاوى)

اسم العميل	رقم الطلب	حالة الطلب	مهلة رد المكتب	نوع الشكاوى	رقم العقد	تاريخ رفع الشكاوى
first last	MUC-7559	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7548	معلق	30 يوم	عدم توافق المالك	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7548	معلق	30 يوم	أخرى	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7547	معلق	30 يوم	أخرى	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7546	معلق	30 يوم	عدم توافق المالك	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7545	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7544	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7543	معلق	30 يوم	عدم التزام بمساحة التوقف	36709	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7542	معلق	30 يوم	عدم توافق المالك	36707	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7541	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36707	2020-01-01 10:00:00

- يمكنك اختيار حالة الشكاوى عبر التصنيفات المتوفرة

- قم بالضغط على أيقونة عرض الشكاوى للاطلاع على الشكاوى والرد عليها

اسم العميل	رقم الطلب	حالة الطلب	مهلة رد المكتب	نوع الشكاوى	رقم العقد	تاريخ رفع الشكاوى
first last	MUC-7548	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7547	معلق	30 يوم	عدم توافق المالك	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7546	معلق	30 يوم	أخرى	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7545	معلق	30 يوم	أخرى	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7544	معلق	30 يوم	عدم توافق المالك	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7543	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36713	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7542	معلق	30 يوم	عدم التزام بمساحة التوقف	36709	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7541	معلق	30 يوم	عدم توافق المالك	36707	2020-01-01 10:00:00
first last	MUC-7541	معلق	30 يوم	طلب مبلغ إضافي	36707	2020-01-01 10:00:00

- سيتم فتح الشكاوى وعرض جميع البيانات المتعلقة بها ، حيث يجب عليك إضافة تعليق وإضافة مرفقات "إن وجد" ثم قم بالضغط على "تعليق" ، للرد النهائي على صاحب العمل

- ٣- تصفية النتائج:
- يمكنك تغيير حالة التذكرة إلى "بانتظار رد المكتب" ليتم عرض الشكاوى المقدمة.
- يتم عرض الشكاوى التي بانتظار رد المرخص له ذات الحالة تحت المعالجة

رقم الشكاوى	حالة الشكاوى	تاريخ دفع الشكاوى	اسم العميل
7549	بانتظار رد المكتب	AM 9 29 48 :21	first test
7550	بانتظار رد المكتب	PM 12 06 47 :21	first test
7551	بانتظار رد المكتب	AM 11 06 26 :21	first test
7552	بانتظار رد المكتب	AM 10 56 18 :21	ah Alamei
7553	بانتظار رد المكتب	AM 10 52 31 :21	ah Alamei
7554	بانتظار رد المكتب	AM 11 19 09 :21	first test
7555	بانتظار رد المكتب	AM 11 18 07 :21	first test
7556	بانتظار رد المكتب	AM 10 34 09 :21	first test

- يمكنك تصفية حالات للشكاوى **تم التصعيد** حيث تشمل الشكاوى المصعدة والشكاوى التي بانتظار رضا العميل

الشكاوى						
رقم الشكاوى						
ملاحظة						
رقم الطلب	رقم الشكاوى	موقع رد المالك	نوع الشكاوى	العدد	تاريخ بدء الشكاوى	اسم العميل
	في انتظار		طلب مبلغ إضافي		AM 10:17:29, 2/5/2020	
	في انتظار		طلب مبلغ إضافي		PM 6:16:07, 2/4/2020	
	في انتظار		طلب مبلغ إضافي		PM 5:52:50, 2/4/2020	
	في انتظار		طلب مبلغ إضافي		PM 12:11:58, 2/4/2020	
	في انتظار		عدم تأليب المالك		AM 11:52:16, 2/4/2020	
	في انتظار		طلب مبلغ إضافي		PM 1:09:02, 2/3/2020	
	في انتظار		طلب مبلغ إضافي		PM 12:58:37, 2/3/2020	
	في انتظار		عدم تأليب المالك		AM 10:29:17, 2/3/2020	
	في انتظار		عدم تأليب المالك		AM 11:09:34, 1/30/2020	
	في انتظار		عدم تأليب المالك		AM 11:00:55, 1/30/2020	

- يمكنك تصفية حالات للشكاوى "المغلقة" حيث تشمل الشكاوى المغلقة من قبل المرخص له.

الأسئلة الشائعة لمقدمي الخدمة من المرخص لهم

ماهي خدمة شكاوى عقود التوسط للعمالة المنزلية؟

خدمة تتيح لمقدمي خدمات الاستقدام باستقبال والرد على الشكاوى المرفوعة من قبل أصحاب العمل على عقود الاستقدام. بالإمكان الاطلاع على قائمة "الشكاوى" من القائمة الجانبية في نظام إدارة مكاتب الاستقدام.

ماهي المهلة المتاحة للمرخص له للرد على الشكاوى المرفوعة من صاحب العمل؟

تتيح الخدمة لمقدمي خدمات الاستقدام الرد على شكوى صاحب العمل خلال مدة أقصاها خمسة أيام عمل من تاريخ رفع الشكاوى.

ما هو الإجراء المتخذ في حالة عدم رد المرخص له خلال المدة المسموحة؟

بعد مرور المدة المسموحة للمرخص له بالرد على الشكاوى دون اتخاذ أي إجراء، يتم تصعيدها تلقائياً لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للبت فيها. كما يتم تطبيق العقوبات المشار لها في هذا الدليل على المرخص له.

ما هو الإجراء المتخذ في حالة عدم قبول العميل "صاحب العمل" لرد المرخص له؟

في حال عدم قبول العميل "صاحب العمل" لرد المرخص له على الشكاوى، يستطيع العميل رفض الحل المقدم من قبل المرخص له، وسيتم تصعيد الشكاوى تلقائياً لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية للبت فيها.

ما هو الإجراء المتخذ في حالة عدم التزام المرخص له بتنفيذ القرار الصادر عليه؟

في حال عدم التزام المرخص له بتنفيذ القرار الصادر عليه في نظام خدمة شكاوى عقود التوسط للعمالة المنزلية، يتم تطبيق العقوبات المشار لها في هذا الدليل والتي تصل إلى إيقاف المرخص له بشكل مؤقت أو سحب الترخيص.

