



قرار إداري رقم (11) لسنة 2023

بإصدار دليل تشغيلي لتنفيذ أحكام القرار الوزاري رقم (676) لسنة 2022 بشأن تنظيم عمليات تشغيل مكاتب استقدام العمالة المساعدة

وكيل الوزارة لشؤون الموارد البشرية:

- بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم (1) لسنة 1972 في شأن اختصاصات الوزارات وصلاحيات الوزراء والقوانين المعدلة له،
- المرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم () لسنة 2022 في شأن اللائحة التنفيذية لمرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة،
- وعلى المرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل، ولائحته التنفيذية،
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2020، في شأن رسوم الخدمات والغرامات الإدارية.
- وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (37) لسنة 2022 بشأن تعديل بعض أحكام قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2020 في شأن رسوم الخدمات والغرامات الإدارية.
- وعلى القرار الوزاري رقم (48) لسنة 2022 بشأن تنظيم إجراءات تفتيش العمل.
- وعلى قانون الإجراءات الجزائية الصادر بالقانون الاتحادي رقم (35) لسنة 1992، وتعديلاته،
- وعلى القرار الوزاري رقم (676) لسنة 2022 بشأن ترخيص وتنظيم عمل مكاتب استقدام العمالة المساعدة.
- وبناءً على ما تقتضيه مصلحة العمل.

قرر:

المادة (1)

يعمل بالنماذج الإلكترونية المعتمدة في أنظمة الوزارة لتقديم طلبات الترخيص لمكاتب استقدام العمالة المساعدة، كما يعتمد دليل تنظيم عمليات تشغيل مكاتب استقدام العمالة المساعدة المرفق بهذا القرار.

المادة (2)

يعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره، وعلى المعين تنفيذه كل فيما يخصه.

خليل ابراهيم الخوري

وكيل الوزارة لشؤون الموارد البشرية



دليل تنظيم عمليات تشغيل مكاتب استقدام العمالة المساعدة



المحتويات

| | | |
|----|---|----|
| 4 | المرجعيات | 1 |
| 5 | المصطلحات والتعاريف | 2 |
| 6 | أولاً - التزامات مكاتب الاستقدام خلال فترة التشغيل | 3 |
| 9 | ثانياً - آلية استقدام وتسليم عامل مساعد لصاحب العمل | 4 |
| 10 | ثالثاً - آلية استلام عامل مساعد من صاحب العمل | 5 |
| 10 | رابعاً - باقات العمالة المساعدة | 6 |
| 14 | خامساً - حصة منشأة | 7 |
| 14 | سادساً - تدريب العمالة المساعدة | 8 |
| 15 | سابعاً - شكاوى المتعاملين على مكاتب الاستقدام | 9 |
| 15 | ثامناً - الضبط والرقابة | 11 |
| 16 | تاسعاً - المخالفات | 12 |
| 19 | عاشراً - قائمة المخالفات | 13 |
| 27 | الحادي عشر - التظلمات | 14 |
| 28 | الثاني عشر - الخصوصية والسرية | 15 |
| 29 | قنوات التواصل | 16 |



المرجعيات

- المرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة،
- قرار مجلس الوزراء رقم (106) لسنة 2022 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة
- قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2020 في شأن رسوم الخدمات والغرامات الإدارية في وزارة الموارد البشرية والتوطين،
- المرسوم بقانون اتحادي رقم (33) لسنة 2021 بشأن تنظيم علاقات العمل وتعديلاته ولائحته التنفيذية،
- القرار الوزاري رقم (48) لسنة 2022 بشأن تنظيم إجراءات تفتيش العمل،
- قرار مجلس الوزراء رقم (37) لسنة 2022 بشأن تعديل بعض أحكام قرار مجلس الوزراء رقم (21) لسنة 2020 في شأن رسوم الخدمات والغرامات الإدارية في وزارة الموارد البشرية والتوطين.
- قرار وزاري رقم (676) لسنة 2022 بشأن ترخيص وتنظيم عمل مكاتب استقدام العمالة المساعدة،
- قرار إداري رقم () لسنة 2022 بإصدار دليل إجراءات تنفيذ أحكام القرار الوزاري رقم () لسنة 2022 بشأن ترخيص وتنظيم عمل مكاتب استقدام العمالة المساعدة،
- التعاميم الصادرة من الإدارة.



المصطلحات والتعريفات

يشمل الجدول أدناه على كافة المصطلحات الواردة في الدليل، ويقصد بالكلمات والعبارات المعاني المبينة قرين كل منها.

| | |
|--|---|
| وزارة | وزارة الموارد البشرية والتوظيف. |
| القانون | المرسوم بقانون اتحادي رقم (09) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة. |
| اللائحة التنفيذية | قرار مجلس الوزراء رقم (106) لسنة 2022 بشأن اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم (09) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة. |
| الإدارة | إدارة التصاريح والتراخيص للعمالة المساعدة بوزارة الموارد البشرية والتوظيف. |
| مكتب استقدام العمالة المساعدة | المكتب المرخص له وفقاً لأحكام مرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة، (سواء كان له مقر فعلي أو قنوات رقمية)، بالتوسط لاستقدام العمالة المساعدة، أو بالتشغيل المؤقت للعمالة المساعدة. |
| صاحب العمل | كل شخص طبيعي، أو مكتب استقدام، يستخدم عاملاً مساعداً لأداء عمل من أعمال الخدمة المساعدة. |
| استشاري سعادة المتعاملين | هو الموظف المواطن الذي يتم توظيفه من قبل مكتب الاستقدام للقيام بتقديم خدمات العمالة المساعدة للمتعاملين من خلال منفذ الخدمة. |
| استقدام العامل المساعد بالاسم/ الاستقدام المباشر | هو قيام مكتب استقدام العمالة المساعدة، بناء على إرادة ومعرفة صاحب العمل، باستقدام عامل مساعد محدد بالاسم من جانبه، ومن خارج قائمة العمالة المساعدة المسجلة لدى مكتب الاستقدام. |
| التشغيل المؤقت للعمالة | نظام يقوم بمقتضاه مكتب استقدام العمالة المساعدة بتشغيل عامل مساعد لديه بقصد إتاحتها لطرف ثالث (المستفيد) لأداء عمل من الأعمال التي تخضع لأحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022، ويكون أداء هذا العمل تحت إشراف وإدارة المستفيد. |
| التوسط لاستقدام العمالة المساعدة | خدمة يقدمها مكتب استقدام العمالة المساعدة لصاحب العمل، لاستقدام العامل المساعد ليكون مسجلاً على ملف صاحب العمل، ودون أن يصبح المكتب طرفاً في علاقة العمل التي قد تنشأ نتيجة هذا التوسط. |
| الاتفاق المبدئي | الاتفاق المكتوب بين مكتب استقدام العمالة المساعدة ووكالة التوظيف في الخارج والذي يحدد الشروط والمؤهلات اللازم توافرها في العامل المساعد بناءً على الاتفاق الذي تم بين صاحب العمل ومكتب استقدام العمالة المساعدة. |



أولاً – التزامات مكاتب الاستقدام خلال فترة التشغيل:

التزامات مكاتب الاستقدام تجاه صاحب العمل:

- استقدام العامل المساعد وفق ما تم تحديده في الاتفاق المبدئي مع صاحب العمل.
- الالتزام بجلب العامل المساعد إلى الدولة وتسليمه إلى صاحب العمل خلال مدة لا تتجاوز (30) يوماً.
- توعية صاحب العمل بجميع حقوق والتزامات العمالة المساعدة.
- توفير المعلومات الصحيحة عن إجراءات المعاملات ومستنداتها ورسومها.
- الالتزام بالعقود التي يبرمها مع صاحب العمل، وفقاً للنماذج والأسعار المعتمدة من الوزارة.
- تسجيل العقود في الأنظمة الإلكترونية التابعة للوزارة.
- عدم تحصيل أية مبالغ إضافية غير قانونية من صاحب العمل.
- التأكد من توفر شهادة خبرة في إجادة المهنة المطلوبة إن كانت من المهن التي تشترط فيها الدولة شهادات معينة.
- الالتزام برد مبلغ الاستقدام إلى صاحب العمل خلال أسبوعين من تاريخ ارجاع العامل الى مكتب الاستقدام أو الإبلاغ عن انقطاعه عن العمل.
- الالتزام باستلام العامل المساعد في حال ارجاعه من قبل صاحب العمل إلى المكتب.
- تسليم صاحب العمل كتيب بإيصالات استلام الأجر أو أية آلية أخرى لضمان استلام العامل المساعد أجره.
- في حال وجود نواقص أو خطأ في إنجاز المعاملات يتحمل الموظف بمكتب الاستقدام العقوبة لضمان عدم التكرار.

التزامات مكاتب الاستقدام تجاه العمالة المساعدة:

- تمكين العامل من الاطلاع على عرض العمل الذي يطابق نموذج العقد الذي سيبرم بينه وبين صاحب العمل، ومعرفة نوع العمل وطبيعته ومقدار الأجر، والحصول على توقيع العامل بالموافقة على عرض العمل.
- إحاطة العامل بجميع الشروط التي يطلب صاحب العمل توافرها في العامل من خبرة ومؤهلات دراسية والتزاماته اتجاه صاحب العمل.
- إجراء الفحوصات الطبية اللازمة للعامل المساعد للتأكد من لياقته الصحية أو من أية ظروف صحية تقلل من قدرته على أداء العمل خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوماً على الأكثر سابقة على دخوله الدولة.



- ألا يطلب أو يتقاضى أي عمولة أو مكافأة مالية من العامل المساعد مقابل استقدامهم للعمل داخل دولة الإمارات، إضافة إلى التزامه بعدم استيفاء أي مصاريف من العامل لتنفيذ إجراءات التحاقه بالعمل داخل الدولة.
- تأمين السكن المناسب، والإعاشة (الطعام) للعمالة المساعدة (سواءً المسجلة على المكتب أو التي يتوسط المكتب لاستقدامها عن الفترة ما قبل انتقالها للعمل أو التي تم إعادتها إلى المكتب لأي سبب كان) وفق الاشتراطات والإجراءات التي تضعها الوزارة وهي كالآتي:
 - ارجاع العامل للمكتب من قبل صاحب العمل.
 - رفض او امتناع العامل عن العمل خلال مدة عقد العامل.
 - اصابة العامل بمرض او اصابة عمل لا تمكنه من اداء عمله.
 - ثبوت عدم صحة التقارير الفحوصات الطبية والأمنية التي أجريت للعامل.
- يقوم مكتب الاستقدام بتأمين السكن المناسب، والإعاشة (الطعام) للعمالة المساعدة المسجلة على ملف المكتب، التي تم التعاقد عليها ضمن الباقية المرنة مع أصحاب العمل لمدة زمنية تقل عن 30 يوماً، وذلك حسب النسب التي تحددها الوزارة.
- عدم استخدام أو تشغيل العامل إلا وفقاً للشروط والضوابط والإجراءات المنصوص عليها في الأنظمة القانونية المعمول بها في الوزارة، وأية تشريعات سارية في الدولة في هذا المجال، ومع التقيد بالشروط القانونية اللازمة لترخيص كل مهنة إن وجدت.
- أن يبرم عقداً، وفقاً للنموذج المعتمد من الوزارة والصادر من أنظمتها، بين العامل وصاحب العمل لتنظيم الحقوق والالتزامات بين الطرفين.
- التأكد من توفر شهادة خبرة للمهنة التي تشترط فيها الدولة شهادات معينة كالتدريب والتدريب.
- تحمل نفقات إعادة العامل إلى بلده وفقاً لبنود مرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 واللائحة التنفيذية التابعة لها والقرارات والشروط والضوابط والإجراءات المنصوص عليها في الأنظمة القانونية المعمول بها في الوزارة.
- الاحتفاظ لمدة لا تقل عن سنتين بسجلات خاصة بالعمال الذين جرى تشغيلهم بواسطة المكتب، بحيث تحتوي على التفاصيل المتعلقة بكل عامل وأماكن استخدامه وتفاصيل صاحب العمل أو المستفيد، والأجر ونسخ العقود وغيرها من البيانات والمعلومات التي يحددها الدليل على أن يتم تزويد الوزارة بكشوفات ربع سنوية بذلك وفق الآليات التي تحددها لذلك.
- توعية وتعريف العامل المساعد بعادات وتقاليد المجتمع في الدولة.
- حَسَن معاملته العامل المساعد وعدم تعريضه للعنف.
- توعية العامل المساعد بالجهات المختصة بنظر شكواه بشأن أي امتحان لحقوقه وحرياته.



- تدريب العمالة المساعدة.

التزامات مكاتب الاستقدام تجاه وكالات التوظيف خارج الدولة:

- الالتزام بتنفيذ الشروط والضوابط الواردة بمذكرات التفاهم التي توقعها الوزارة مع دول الإرسال والإفصاح للوزارة عن عدد وبيانات العمالة المساعدة التي يتم تخصيصها للمكتب.
- يحظر على المكتب أن يتعامل مع أي شخص، أو مع أي جهة، داخل الدولة أو خارجها، لغايات مزاوله الأعمال المرخص لها، ما لم يكن مرخصاً له بممارسة ذلك العمل طبقاً للتشريعات السارية في دولة إرسال العمالة أو في دولة الامارات.
- توقيع اتفاق مبدئي مع وكالات التوظيف في الخارج يُحدد الشروط والمؤهلات اللازم توافرها في العامل المساعد والواجبات والمسؤوليات تجاهه.
- يجوز للوزارة للأسباب التي تتوافر لديها، منع المكتب من التعامل مع أي شخص أو أية جهة ولو كان لديها ترخيص قانوني بالنشاط.
- أية التزامات أخرى يصدر بها قرار من الوزير.

التزامات مكاتب الاستقدام تجاه الوزارة:

- الالتزام بعدم تشغيل المركز إلا بعد الحصول على الموافقة من الوزارة.
- الانتهاء من جميع الإجراءات اللازمة لتشغيل المكتب خلال مدة أقصاها (6) أشهر من تاريخ صدور الموافقة على الترخيص، ويعتبر الترخيص لاغياً في حال عدم الالتزام.
- أن تكون عقود الباقات التي يبرمها، وفقاً للنماذج وسقف الأسعار المعتمدة من الوزارة.
- الالتزام بسقف أسعار الباقات المرنة والمؤقتة المعتمدة من الوزارة للعمالة المسجلة على ملف المنشأة، وبحسب تفضيلات أصحاب العمل عند التعاقد من حيث الفترة الزمنية لاستمرارية التعاقد و جنسية العامل المساعد.
- الالتزام برسوم الخدمات الحكومية التي يحددها مجلس الوزراء مقابل الخدمات التي يقدمها للمتعاملين.
- عدم تحصيل أي مبالغ إضافية مقابل الخدمات التي يتم تقديمها للمتعاملين.
- عدم اجراء أي تعديل على الترخيص بـ (التنازل، نقل، أو إضافة شريك، انسحاب شريك) إلا بعد الحصول على موافقة الوزارة.
- الالتزام بعدم تجديد الرخصة التجارية لدى جهات الترخيص المختصة إلا بعد تجديد ترخيص الوزارة و دفع الرسوم المقررة.
- عدم تعهيد العمل الإداري أو التشغيلي بمكتب الاستقدام لأفراد أو شركة أو مؤسسة دون موافقة خطية من الوزارة.
- استكمال مبلغ الضمان المصرفي للترخيص خلال مدة شهر من تاريخ انتقاصه.



- أخطار الوزارة في حال الرغبة في تغيير موقع مكتب الاستقدام
- الالتزام بتقديم جميع خدمات العمالة المساعدة المحددة من قبل الوزارة بما فيها باقات الخدمات.
- استخدام الأنظمة والبرامج الالكترونية التي تحددها الوزارة.
- التقيد بالسرية بخصوص كافة البيانات التي يطلع عليها بموجب ممارسة نشاطه، وعدم نشرها أو تزويد جهات أخرى إلا بموافقة الوزارة
- عدم إتاحة عامل مساعد للاستخدام من قبل صاحب عمل في حال كان ملفه موقوفاً إدارياً في ملف الوزارة باستثناء حالة التشغيل المؤقت وبموافقة الوزارة.
- يجب على مكتب الاستقدام الالتزام بتوثيق البيانات والمعلومات التي تطلبها الوزارة ومنها الاتي:
- بيانات جميع العاملين لديه في نظام الوزارة وفي الانظمة ذات العلاقة.
- بيانات جميع العقود المبرمة في المكتب وفقاً للنماذج والأسعار المعتمدة من الوزارة.
- إنشاء قاعدة بيانات وفقاً للنماذج والمعايير التي تضعها الوزارة، بحيث تتضمن معلومات كاملة عن أصحاب العمل الذين تم التعامل معهم وعناوينهم، وفئات العمالة المساعدة المستقدمين بوساطة المكتب.
- توفير بيانات عقود الارتباط مع مكاتب الارسال وتوثيق تكاليف الاستقدام حسب نوع وجنس العمالة المستقدمة بشكل دوري للوزارة.
- الالتزام بكافة بنود التعهد بالالتزام المبرمة مع الوزارة لضمان جودة تقديم خدمات مكاتب استقدام العمالة المساعدة.
- التسجيل في الانظمة الالكترونية للوزارة المخصصة لمكاتب الاستقدام والالتزام بجميع الشروط والاجراءات الخاصة لإصدار/ تعديل رخصة مكتب الاستقدام.
- التواصل مع الإدارة المختصة وذلك عبر القنوات التي تحددها الوزارة.

ثانياً - آلية استقدام وتسليم العامل المساعد لصاحب العمل:

- العامل المساعد (خارج الدولة):
 1. اخطار صاحب العمل بتاريخ وصول العامل المساعد الدولة، حيث ان المدة الزمنية للاستقدام تتضمن التدريب والفحص الطبي.



2. في حال عدم تسليم العامل المساعد لصاحب العمل خلال المدة المتفق عليها أو لمدة ثلاثين يوماً من تاريخ إصدار اذن الدخول فيحق لصاحب العمل فسخ العقد، واسترداد مبلغ الاستقدام والرسوم الحكومية.

● العامل المساعد (داخل الدولة):

1. عدم وجود اية غرامات على ملف العامل المساعد.
2. توقيع صاحب العمل على نموذج تعهد يشمل التالي:
 - المدة المحددة لفترة التجربة وفقاً لتاريخ البداية / تاريخ النهاية.
 - نقل ملف العامل المساعد إلى ملف صاحب العمل بعد انتهاء مدة فترة التجربة، في حال عدم التزام صاحب العمل فإنه سيتحمل كافة الغرامات المترتبة على ملف العامل المساعد.
 - تضمين الغرامات المترتبة على صاحب العمل في نموذج التعهد وفقاً لما ورد في اللائحة التنفيذية " مخالفات صاحب العمل - البند رقم 4 "

ثالثاً - آلية استلام عامل مساعد من صاحب العمل:

1. توقيع صاحب العمل على نموذج استلام العامل شريطة أن يتضمن النموذج ما يلي:
 - تاريخ بداية العمل.
 - تاريخ إرجاع العامل إلى المكتب.
 - سبب إرجاع العامل.

رابعاً - باقات العمالة المساعدة:

● الباقة التقليدية

تعريف الباقة: خدمة استقدام عامل مساعد يسجل على ملف صاحب العمل ويقيم لديه خلال فترة التعاقد " سنتين ".

● المزايا

- ضمان سنتين على العامل المساعد.
- سقف أسعار محددة من قبل الوزارة.



- توفير مسكن مؤقت ووجبات للعامل لحين تسليم العامل الى منزل صاحب العمل.

• التزامات مكاتب الاستقدام

يتحمل مكتب الاستقدام استبدال العامل المساعد أو أن يرد لصاحب العمل كامل مبلغ الاستقدام أو جزء منه في حال حدوث احدي الحالات أدناه:

خلال فترة التجربة (6) أشهر الأولى

- انتفاء الكفاءة المهنية للعامل المساعد.
- عدم لياقة العامل المساعد الصحية. (يلتزم المكتب برد كامل مبلغ الاستقدام بالإضافة إلى كافة الرسوم الحكومية إلى صاحب العمل في حال عدم لياقة العامل الصحية لتأدية الخدمة المطلوبة خلال فترة التجربة)
- قيام العامل المساعد بإنهاء العقد، أو رفضه العمل.
- عدم التزام مكتب الاستقدام بالشروط المتفق عليها مع صاحب العمل لإستقدام العامل المساعد.

بعد انقضاء (6) أشهر الأولى:

- قيام العامل المساعد بالانقطاع عن العمل " هروب "، أو رفضه العمل.

• طريقة احتساب رد مبلغ الاستقدام الى صاحب العمل:

- رد كامل مبلغ الاستقدام إلى صاحب العمل خلال الشهر الأول
- رد كامل مبلغ الاستقدام في حال عدم لياقة العامل المساعد الصحية خلال 6 أشهر "فترة التجربة" + الرسوم الحكومية)
- رد جزء من مبلغ الاستقدام بعد انقضاء الشهر الأول وحتى تاريخ انتهاء العقد وفقاً للحالات المذكورة أعلاه.

(إجمالي تكلفة الاستقدام ÷ مدة عقد عمل العامل بالأشهر) × (المدة المتبقية من مدة عقد عمل العامل)

" مرفق مستند الآلة الحاسبة لإحتساب مبلغ المطالبات المالية "

• المدة الزمنية لرد مبلغ الاستقدام إلى صاحب العمل:

- يلتزم المكتب برد المبالغ إلى صاحب العمل خلال (14) يوم من تاريخ ارجاع العامل المساعد إلى مكتب الاستقدام، أو الإبلاغ عن انقطاعه عن العمل.

- سقف الأسعار

| م | الجنسيات | الحد الأعلى لتكلفة الاستقدام بالدرهم شاملة الضريبة |
|---|-----------|--|
| 1 | الفلبين | 12600 |
| 2 | اندونيسيا | 15750 |



| | | |
|-------|-----------|---|
| 15750 | سيريلانكا | 3 |
| 7350 | بنجلادش | 4 |
| 6825 | كينيا | 5 |
| 5250 | اثيوبيا | 6 |
| 6825 | اوغندا | 7 |
| 15225 | نيبال | 8 |
| 12600 | الهند | 9 |

● الباقية المؤقتة

- تعريف الباقية: خدمة توفير عامل مساعد مسجل على مكتب استقدام العمالة للعمل لدى صاحب العمل لمدة تعاقدية سنتين.

● مزايا

- توفير عمالة مساعدة مؤهلة ومدربة عند الطلب.
- ضمان على العامل المساعد خلال مدة التعاقد.
- تكلفة الباقية شاملة سكن العامل الذي يوفره المكتب ويمكن ان يقيم لدى صاحب العمل إذا أراد صاحب العمل ذلك.
- التكلفة تشمل (الراتب الأساسي - تذكرة العودة - نهاية الخدمة - المستحقات).

● التزامات مكاتب الاستقدام

- القيام بجميع اجراءات تثبيت اقامة العامل وفق الانظمة والقوانين المعمول بها في الدولة قبل تسليمها لصاحب العمل.
- دفع الراتب الشهري للعامل وباقي مستحقاته القانونية.
- تحمل تكاليف علاج العامل.
- استبدال العامل بعامل اخر لدى صاحب العمل بنفس المواصفات والخبرات كلما دعت الحاجة الى ذلك.
- في حال ارجاع العامل المساعد الى المكتب، يتم رد المبلغ المتبقي على الفترة التي لم يعمل فيها العامل.
- ضمان على العامل المساعد خلال مدة التعاقد.

- سقف الأسعار



| م | الجنسيات | الحد الأعلى لتكلفة الشهرية بالدرهم شاملة الضريبة |
|---|-----------|--|
| 1 | الفلبين | 2625 |
| 2 | اندونيسيا | 2625 |
| 3 | سيريلانكا | 2415 |
| 4 | بنجلادش | 2362 |
| 5 | كينيا | 2362 |
| 6 | اثيوبيا | 2415 |
| 7 | اوغندا | 2415 |
| 8 | نيبال | 2362 |
| 9 | الهند | 2362 |

• الباقية المرننة

- تعريف الباقية: خدمة توفير عامل مساعد مسجل على مكتب الاستقدام للعمل بنظام مرن (ساعات - أيام - أسبوع - شهر - 6 أشهر - سنة).

• المزايا

- توفير عمالة مساعدة مؤهلة ومدربة حسب مدة العقد (الساعة - اليوم - الأسبوع - الشهر)
- ضمان على العامل المساعد خلال مدة التعاقد.
- تكلفة الباقية شاملة سكن العامل الذي يوفره المكتب ولا يمكن ان يقيم لدى صاحب العمل

• التزامات مكاتب الاستقدام

- القيام بجميع اجراءات تثبيت اقامة العامل وفق الانظمة والقوانين المعمول بها في الدولة قبل تسليمها لصاحب العمل.
- تهيئة مكان لائق لسكن العامل.
- دفع الراتب الشهري للعامل وباقي مستحقاته القانونية.
- لا تزيد ساعات عمل العامل المساعد عن 8 ساعات يوميا
- تحمل تكاليف علاج العامل.
- توفير مواصلات لنقل العامل من والى مقر صاحب العمل.
- تعويض صاحب العمل مقابل ما يتسبب فيه العامل من تلف او اضرار من ممتلكات صاحب العمل.



- يحق لأي من الطرفين فسخ العقد في حال اخلال الطرف الثاني بأحد بنود العقد.
- إذا توقف العامل عن العمل او رفض صاحب العمل اكمال العقد يلتزم المكتب بخصم المدة التشغيلية للعامل ورد كافة المبلغ المتبقية.
- سقف الأسعار

| م | مدة التعاقد | الحد الأعلى للتكلفة بالدرهم شاملة الضريبة |
|---|------------------|---|
| 1 | 4 ساعات | 126 |
| 2 | 8 ساعات | 210 |
| 3 | أسبوع - (7) أيام | 1176 |
| 4 | شهري - (30) يوم | 3675 |
| 5 | 6 أشهر | 3412.5 شهريا |
| 6 | 12 أشهر | 3150 شهريا |

خامساً - حصة منشأة:

- الإجراءات اللازم اتباعها عند رغبة مكتب استقدام العمالة المساعدة بالتقدم بطلب حصة منشأة.
- اخطار الإدارة عبر قنوات التواصل الرسمية برغبة المكتب بالتقدم بطلب حصة منشأة وذلك قبل طباعة طلب حصة منشأة في مراكز خدمات رجال الأعمال.
 - التزام المكتب بالنماذج المعتمدة والمرسلة من قبل الإدارة الخاصة بطلب حصة منشأة.
 - سيتم تزويد المكتب برسالة حصة منشأة بعد الانتهاء من عملية التدقيق.
 - التوجه إلى مركز خدمات رجال الأعمال لطباعة طلب حصة منشأة مع إرفاق رسالة حصة المنشأة.

سادساً - تدريب العمالة المساعدة:

- يتم تدريب العمالة المساعدة وفقاً للبرامج المعدة من قبل الإدارة المختصة، وعليه يلتزم مكتب الاستقدام بالآتي:
- جاهزية قاعة التدريب لعرض المواد التوعوية والارشادية للعمالة المساعدة.
 - توفير مدرب لتقديم ورش المواد التوعوية.
 - الالتزام بتدريب العمالة المساعدة وفقاً للدليل الارشادي المعتمد من الإدارة المعنية قبل تسليم العامل المساعد إلى صاحب العمل.



- إصدار شهادة التدريب ورافقها في النظام المخصص لذلك.
- التعاون مع الإدارة المختصة في شأن التعاميم الخاصة بتدريب وتوعية العمالة المساعدة.
- لمزيد من المعلومات يرجى التواصل على البريد الإلكتروني DWGD@mohre.gov.ae

سابعاً - شكاوى المتعاملين على مكاتب الاستقدام:

يجب على مكتب الاستقدام في حال وجود شكوى من صاحب العمل القيام بالإجراءات التالية:

1. تحديد الحالات التي يستقبلها مكتب الاستقدام كملاحظات وشكاوى من المتعاملين، ووضع إجراءات واضحة لتلقى وتوثيق شكاوى المتعاملين ودراستها والرد عليه خلال المدة المحددة من تاريخ استقبال الشكوى.
2. حل الشكوى بشكل ودي قبل وصولها للوزارة.
3. تحديد منسق العدد (2) من مكتب الاستقدام لاستلام الشكوى المحولة من الوزارة المتعلقة بالمتعاملين والرد عليها.
4. تسوية الشكوى وإغلاقها خلال المدة المحددة (2) يوم عمل ووفقاً للإجراءات والأنظمة التي تحددها الوزارة.
5. رد مبلغ الاستقدام خلال المدة القانونية (14) يوم عمل من تاريخ ارجاع العامل المساعد أو تسجيل بلاغ هروب، تجنباً لمخالفة وقف الخدمات والغرامات.

ملاحظة: في حال عدم قيام مكتب الاستقدام بحل الشكاوى المسجلة ضدها أو الرد على الوزارة، يحق للوزارة اتخاذ ما تراه مناسباً وفقاً للقوانين واللوائح والقرارات الصادرة عنها.

ثامناً – الضبط والرقابة:

يختص مفتشي الوزارة بالتفتيش على مكاتب الاستقدام للعمالة المساعدة والأماكن المخصصة لسكن العمالة المساعدة، وذلك من خلال القيام بالآتي:

- ضبط الوقائع التي يتم ارتكابها بمخالفة أحكام القانون ولائحته التنفيذية وكافة التشريعات ذات العلاقة والمعمول بها في الوزارة.
- مراقبة أسعار عقود الباقات المعتمدة من الوزارة.
- مراقبة التزام مكتب الاستقدام بمدى الضمان على الباقة التقليدية.
- التحقق من عدم قيام المكتب بتعميد العمل الإداري أو التشغيلي إلى أفراد أو مؤسسة ومنها على سبيل المثال "تأجير الطاولات".
- المراقبة والتدقيق على التزام مكتب الاستقدام بطباعة العقود ضمن الأنظمة الإلكترونية للوزارة.



- مراقبة التزام مكتب الاستقدام برسوم خدمات العمالة المساعدة.
- مراقبة التزام مكتب الاستقدام بعدم تحصيل رسوم إضافية على خدمات العمالة المساعدة.
- التأكد من توفر منطقة مخصصة لانتظار وتدريب العمالة المساعدة داخل مكتب الاستقدام.
- التحقق من تواجد العمالة المساعدة فقط في المنطقة المخصصة لهم " مكتب انتظار العمالة "
- عدم الالتزام بتوفير سكن ملائم وفق المعايير والاشتراطات المعتمدة من الوزارة.
- التحقق من دفع رواتب وعمولات موظفي استشاري سعادة المتعاملين العاملين في مكتب الاستقدام.
- الالتزام بتنفيذ المكتب بجميع القرارات والتعهدات والتعاميم والقوانين واللوائح التنفيذية الصادرة من الوزارة.

تاسعاً - المخالفات:

تقوم الوزارة بمخالفة مكتب استقدام العمالة المساعدة، وفقاً للبيانات والأدلة المتوفرة، ومكتب الاستقدام الحق في التظلم على المخالفة وإثبات عدم صحتها وتقديم المستندات الثبوتية على ذلك ، حيث تقوم الوزارة ببحث التظلم واتخاذ القرار ومن ثم اخطار المكتب بقرارها النهائي، وللوزارة الحق في تثبيت المخالفة بشكل مباشر دون استقبال طلب التظلم عند توفر الأدلة الداعمة.

تصنيف المخالفات وأنواعها

1. مخالفات باقات العمالة المساعدة:

- عدم الالتزام بأسعار الباقات المعتمدة.
- التعاقد على باقات العمالة المساعدة خارج الأنظمة الالكترونية أو إجراء تعديلات على العقود المعتمدة من الوزارة.
- عرض أو تسليم عمالة مساعدة لديها شكوى انقطاع عن العمل.
- عرض أو تسليم عمالة مساعدة على ملف الغير.
- عرض أو تسليم عامل مساعد لم يستوفي الكشف الطبي، أو شروط تثبيت الإقامة.
- عدم التزام المكتب بألية تسليم عامل مساعد داخل الدولة الى صاحب العمل.
- عدم التزام المكتب بألية استلام عامل مساعد من صاحب العمل.
- عدم الالتزام بتوفير ضمان على العامل المساعد لمدة سنتين على الباقة التقليدية.



- عدم الالتزام بعرض أسعار الباقات في مكان واضح للمتعامل في مكتب الاستقدام.
- عدم الإلتزام بمنح أصحاب العمل الباقة المعتمدة من الوزارة، التي تلائم تفضيلاتهم من حيث المدة الزمنية وتفضيلات اخرى لاستمرارية التعاقد على العمالة المسجلة بملف المنشأة.
- عدم تسليم صاحب العمل العامل المساعد خلال المدة المتفق عليها عند استقدامه لعامل من خارج الدولة.
- عدم الإلتزام برد مبلغ الاستقدام إلى صاحب العمل خلال المدة المحددة (14) يوماً.
- عدم الإلتزام برد المبلغ الى صاحب العمل وذلك بعد تسوية الشكوى واغلاقها من قبل الوزارة ووفق المدة المتفق عليها.
- التعاقد مع صاحب عمل ممن كان ملفه مغلقاً إدارياً من قبل الوزارة باستثناء التشغيل المؤقت وموافقة الوزارة

2. المخالفات الإدارية:

- عدم الإلتزام بالرد على الشكاوى وحلها خلال المدة المحددة.
- عدم الرد على المتطلبات الخاصة بتزويد الإدارة ببيانات في الوقت المحدد.
- عدم الإلتزام بالأنظمة والتعاميم والقوانين والقرارات والتعهدات الصادرة من الوزارة.
- التحقق من تواجد العمالة المساعدة فقط في المنطقة المخصصة لهم " مكتب انتظار العمالة "
- تعهيد العمل الإداري أو التشغيلي لأفراد أو شركة أو مؤسسة دون موافقة خطية من الوزارة.
- اغلاق مكتب الاستقدام او التوقف عن ممارسة النشاط دون الحصول على موافقة مسبقة من الوزارة.

3. مخالفات الرسوم:

- عدم الإلتزام بالرسوم الحكومية.
- عدم الإلتزام بالرسوم المحددة لجميع الخدمات.
- اخذ رسوم إضافية لاستكمال طلبات النواقص بأنظمة الوزارة.

4. مخالفات الترخيص:

- عدم دفع رسوم الترخيص الجديد أو التجديد.
- عدم استيفاء او استكمال مبلغ الضمان المصرفي للترخيص.
- تجديد الرخصة التجارية لدى جهات الترخيص المختصة قبل تجديد ترخيص الوزارة ودفع الرسوم المقررة والحصول على شهادة الموافقة.



- تعديل الاسم التجاري دون اخطار الوزارة .
- عدم استجابة مكتب الاستقدام لتعليمات الوزارة بشأن تعديل الإسم التجاري المتعلق بملكية العلامة التجارية " تدبير " .
- عدم اجراء نقل ترخيص، إضافة/ إلغاء شريك بالرخصة التجارية من دون اشعار الوزارة والحصول على موافقة خطية.
- عدم الالتزام بالتسجيل في نظام السكن العمالي.

5. مخالفات الرواتب:

- عدم الالتزام بتحويل الرواتب والعمولات من خلال نظام حماية الأجور او تحويل مبالغ غير صحيحة لموظفي مكتب الاستقدام.
- اقتطاع جزء من مبلغ العمولة المخصصة للمواطن لصالح المندوبين ومكاتب الطباعة من أجل تزويد المكتب بعدد أكبر من المعاملات.

6. مخالفات الخدمات والعمليات:

- تقديم خدمات تجارية أو حكومية دون الرجوع للإدارة المعنية للحصول على موافقة رسمية.
- عدم الالتزام باشتراطات وإجراءات تقديم خدمات العمالة المساعدة.
- استلام المعاملات من مكاتب الطباعة عوضاً عن المتعاملين أو الأشخاص المخولين.

7. مخالفات الموارد البشرية:

- تعيين موظف جديد بمكتب الاستقدام دون إصدار تصريح عمل له.

9. مخالفة الأنظمة التشغيلية:

- استخدام اسم المستخدم لنظام تقديم الخدمة من قبل موظف آخر.
- تقديم خدمات الوزارة خارج الأنظمة التشغيلية المخصصة والمحددة لمكتب الاستقدام .

10. مخالفات حقوق العمالة المساعدة:

- عدم الالتزام بتأمين السكن المناسب، والإعاشة (الطعام) للعمالة المساعدة المسجلة على ملف المكتب، التي تم التعاقد عليها مع أصحاب العمل لمدة زمنية تقل عن 30 يوماً، وذلك حسب النسب التي تحددها الوزارة.
- عدم الالتزام بتوفير سكن ملائم مجهز بوسائل المعيشة اللائقة للعمالة المساعدة.
- عدم الالتزام بتوفير وجبات الطعام المعتادة للعمالة المساعدة.



- عدم التزام المكتب اتجاه حقوق العامل المساعد الواردة ضمن التزامات مكتب الاستقدام خلال فترة التشغيل.
- عدم توعية العامل المساعد بالجهات المختصة بنظر شكاواه بشأن أي امتحان لحقوقه او حرياته.
- عدم الالتزام بتدريب العامل المساعد بالمواد المعتمدة من قبل الوزارة.
- كافة الالتزامات التي نص عليها المرسوم بقانون اتحادي رقم 09 لسنة 2022 المشار اليه ولائحته التنفيذية

11. مخالفات تقديم بيانات ومستندات معدلة:

تزويد الوزارة ببيانات ومستندات غير صحيحة بغرض التحايل، أثناء تجديد الترخيص وعمليات التدقيق والمتابعة مع الوزارة.

عاشراً - قائمة المخالفات الإدارية:

| م | نوع المخالفة | بيان المخالفة | الجزاء الادارية | مصدر المخالفة |
|---|------------------------|--|--|--|
| 1 | باقات العمالة المساعدة | عدم الالتزام بأسعار باقات الخدمات المعتمدة من الوزارة أو التعاقد خارج الأنظمة الالكترونية. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | - التفتيش. شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. |
| 2 | | عدم الالتزام بنماذج العقود المعتمدة من قبل الوزارة. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | - التدقيق الدوري من قبل الإدارة على العقود. |
| 3 | | عرض السيرة الذاتية لعامل مساعد مخالف أو عليه شكوى انقطاع او التعاقد مع صاحب عمل بشأنه. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | - التفتيش. شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. |
| 4 | | التعاقد بشأن عامل مساعد لم يستوفي الكشف الطبي، أو شروط اصدار الإقامة. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | - التفتيش. شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. - التدقيق من قبل الإدارة عبر النظام. |
| 5 | | عدم الالتزام بعرض أسعار باقات الخدمات | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. | - التفتيش. |



| | | | | |
|--|--|---|----|--|
| <p>- شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. - الزيارات الميدانية من قبل الإدارة.</p> | <p>مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>المعتمدة من الوزارة في مكان واضح للمتعاملين .</p> | | |
| <p>- شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل.</p> | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم اتاحة العامل المساعد لصاحب العمل خلال المدة المتفق عليها عند استقدمه لعامل من خارج الدولة.</p> | 6 | |
| | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام برد كل او جزء من مبلغ الاستقدام الى صاحب العمل خلال المدة المحددة باللائحة () اسبوعين من تاريخ إرجاع العامل المساعد إلى مكتب الاستقدام، أو الإبلاغ عن انقطاعه عن العمل).</p> | 7 | |
| | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>التعاقد مع صاحب عمل ممن كان ملفه مغلقاً إدارياً من قبل الوزارة باستثناء التشغيل المؤقت وإمواقة الوزارة.</p> | 8 | |
| | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم التزام المكتب بآلية تسليم عامل مساعد داخل الدولة الى صاحب العمل</p> | 9 | |
| | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم التزام المكتب بآلية استلام عامل مساعد من صاحب العمل</p> | 10 | |
| | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الإلتزام بمنح أصحاب العمل الباقية المعتمدة من الوزارة ، التي</p> | 11 | |



| | | | |
|--|--|---|----------------------------------|
| <p>شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل.</p> | | <p>تلائم تفضيلاتهم من حيث المدة الزمنية وتفضيلات اخرى لاستمرارية التعاقد على العمالة المسجلة بملف المنشأة.</p> | |
| <p>- التفتيش. - شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل.</p> | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل.</p> | <p>عدم الالتزام بتوفير ضمان على العامل المساعد لمدة سنتين على الباقية التقليدية</p> | <p>12</p> |
| <p>- شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. - التحقق من قبل الإدارة بعد اغلاق الشكوى.</p> | <p>مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام برد المبلغ الى صاحب العمل وذلك بعد تسوية الشكوى واغلاقها من قبل الوزارة ووفق المدة المتفق عليها</p> | <p>13</p> |
| <p>- التفتيش.</p> | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>تعهد العمل الإداري أو التشغيلي بمكتب الاستقدام لأفراد أو شركة أو مؤسسة دون موافقة خطية من الوزارة. " تأجير طاولات "</p> | <p>14</p> |
| <p>- التفتيش. - شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. - التدقيق من قبل الإدارة. - أي قنوات أخرى تثبت ذلك.</p> | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام بأي من الأنظمة والتعاميم والقوانين والقرارات والتعهدات وأدلة العمل الأخرى الصادرة من الوزارة والخاصة بمكاتب استقدام العمالة المساعدة.</p> | <p>المخالفات الإدارية 15</p> |
| <p>- التفتيش. - التدقيق من قبل الإدارة. - أية قنوات أخرى.</p> | <p>وقف الخدمات الى حين دفع الغرامة المحددة حسب قرار مجلس الوزراء رقم 106</p> | <p>اغلاق مكتب الاستقدام او التوقف عن ممارسة النشاط دون الحصول</p> | <p>16</p> |



| | لسنة 2022 بشأن اللائحة التنفيذية | على موافقة مسبقة من الوزارة. | |
|--|--|--|----|
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | تزويد الوزارة ببيانات ومستندات غير صحيحة بغرض التحايل، أثناء تجديد الترخيص وعمليات التدقيق والمتابعة مع الوزارة. | 17 |
| | | التحقق من تواجد العمالة المساعدة فقط في المنطقة المخصصة لهم " مكتب انتظار العمالة " | 18 |
| | | عدم الالتزام بالرد على الشكاوى وحلها خلال يوم عمل. | 19 |
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | عدم الرد على المتطلبات الخاصة بتزويد الإدارة ببيانات في الوقت المحدد. | 20 |
| | | تجاوز المكتب نسبة 5 % وما فوق لعدد شكاوى المطالبات المالية على الباقية التقليدية خلال مدة شهر. | 21 |
| | | تحصيل أية مبالغ إضافية عما هو مقرر وفق القوانين واللوائح والقرارات الوزارية الصادرة في هذا الشأن. | 22 |
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | عدم استكمال مبلغ الضمان المصرفي للترخيص خلال مدة شهر من تاريخ انتقاصه. | 23 |
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. | التعديل على الشركاء بالرخصة التجارية دون | 24 |



| | | | |
|---|--|--|-----------------------|
| | مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | الحصول على موافقة مسبقة من الوزارة. | |
| - التدقيق من قبل الإدارة | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. | تجديد الرخصة التجارية لدى جهات الترخيص المختصة قبل تجديد ترخيص الوزارة ودفع الرسوم المقررة والحصول على شهادة الموافقة. | 25 |
| | | تعديل الاسم التجاري دون اخطار الوزارة | 26 |
| | | عدم استجابة مكتب الاستقدام لتعليمات الوزارة بشأن تعديل الإسم التجاري المتعلق بملكية العلامة التجارية " تدبير " | 27 |
| - التفتيش. - التدقيق من قبل الإدارة. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | عدم الالتزام بالتسجيل في نظام السكن العمالي. | 28 |
| - التدقيق من قبل الإدارة. | الغاء الموافقة على الترخيص | عدم دفع رسوم الترخيص الجديد بعد صدور الموافقة بـ (30) يوماً. | 29 |
| | وقف الخدمات إلى حين السداد | عدم دفع رسوم التجديد خلال مدة (30) يوماً من انتهاءه. | 30 |
| - التفتيش. - شكاوى موظفي المنشأة. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | عدم الالتزام بتحويل الرواتب والعمولات من خلال نظام حماية الأجور أو تحويل مبالغ غير صحيحة لموظفي مكتب الاستقدام. | مخالفات الرواتب 31 |
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | اقتطاع جزء من مبلغ العمولة المخصصة للمواطن لصالح المندوبين ومكاتب الطباعة من أجل | 32 |



| | | | | |
|--|--|---|---------------------------|----|
| | | تزويد المكتب بعدد أكبر من المعاملات. | | |
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | تقديم أي خدمات تجارية أو حكومية دون الحصول على موافقة مسبقة من الوزارة. | | 33 |
| | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | عدم الالتزام باشتراطات وإجراءات تقديم خدمات العمالة المساعدة. | مخالفات الخدمات والعمليات | 34 |
| - التفتيش. شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. التدقيق من قبل الإدارة. أي قنوات أخرى تثبت ذلك. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | استلام المعاملات من مكاتب الطباعة عوضاً عن المتعاملين أو الأشخاص المخولين. | | 35 |
| - التفتيش. شكاوى موظفي المنشأة. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | تعيين موظف جديد بمكتب الاستقدام دون إصدار تصريح عمل له. | | 36 |
| - شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | في حال وجود نواقص أو خطأ في انجاز المعاملات يتحمل الموظف بمكتب الاستقدام العقوبة لضمان عدم التكرار. | مخالفات الموارد البشرية | 37 |
| - التفتيش. شكاوى موظفي المنشأة. شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | استخدام اسم المستخدم لنظام تقديم الخدمة من قبل موظف آخر. | | 38 |
| - التفتيش. شكاوى موظفي المنشأة. شكاوى المتعاملين عبر الأنظمة وقنوات التواصل. | وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة | تقديم خدمات الوزارة خارج الأنظمة التشغيلية المخصصة والمحددة لمكتب الاستقدام | مخالفة الأنظمة التشغيلية | 39 |



| | | | | |
|---|--|--|--|----|
| <ul style="list-style-type: none"> - التفتيش. - شكاوى موظفي المنشأة. | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم توعية العامل المساعد بالجهات المختصة بنظر شكواه بشأن أي امتهان لحقوقه او حرياته.</p> | | 40 |
| <ul style="list-style-type: none"> - التفتيش. - التدقيق من قبل الإدارة المختصة. | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام بتدريب العامل المساعد بالمواد التوجيهية المعتمدة من قبل الوزارة.</p> | | 41 |
| <ul style="list-style-type: none"> - التفتيش. - التدقيق من قبل الإدارة المختصة. | <p>انذار المكتب ... في حال التكرار يتم وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام بتأمين السكن المناسب، والإعاشة (الطعام) للعاملة المساعدة المسجلة على ملف المكتب، التي تم التعاقد عليها ضمن الباقية المرنة مع أصحاب العمل لمدة زمنية تقل عن 30 يوماً، وذلك حسب النسب التي تحددها الوزارة.</p> | <p>مخالفات حقوق العمالة المساعدة</p> | 42 |
| <ul style="list-style-type: none"> - التفتيش. | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام بتوفير سكن ملائم مجهز بوسائل المعيشة اللائقة للعمالة المساعدة.</p> | | 43 |
| <ul style="list-style-type: none"> - التفتيش. | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام بتوفير وجبات الطعام المعتادة للعاملة المساعدة.</p> | | 44 |
| <ul style="list-style-type: none"> - التفتيش. - شكاوى العمال. | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم التزام المكتب اتجاه حقوق العامل المساعد الواردة ضمن التزامات مكتب الاستقدام خلال فترة التشغيل.</p> | | 45 |



| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>- تقرير الإدارة المختصة.</p> | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>عدم الالتزام بتنفيذ الشروط والضوابط الواردة بمذكرات التفاهم التي توقعها الوزارة مع دول الإرسال والإفصاح للوزارة عن عدد وبيانات العمالة المساعدة التي يتم تخصيصها لمكتب الاستقدام</p> | <p>46</p> <p>مخالفات الالتزامات اتجاه وكالات/شخص/مكتب</p> |
| <p>- التفتيش. - تقرير الإدارة المختصة. - التدقيق من قبل الإدارة.</p> | <p>وقف الخدمات مدة 5 أيام عمل. مضاعفة الجزاء على كل مخالفة مكررة</p> | <p>التعامل مع أي وكالة توظيف أو شخص أو مكتب ، أو أي جهة غير مرخصة في الدولة أو في دولة إرسال العمالة المساعدة، أو التعامل مع أي من الجهات الخارجية التي تحظر الوزارة التعامل معها .</p> | <p>47</p> |

ملاحظة : تطبق أيضاً المخالفات والجزاءات الإدارية الملحق بقرار مجلس الوزراء رقم (106) لسنة 2022 بشأن اللائحة التنفيذية لمرسوم بقانون اتحادي رقم (9) لسنة 2022 بشأن عمال الخدمة المساعدة.

الحادي عشر- التظلمات:

المعلومات الواردة أدناه قواعد توجيهية نموذجية للارتقاء والتميز بكيفية التعامل والتواصل بين كل من مكاتب الاستقدام والإدارة المعنية، حيث يوضح الإجراءات التي يمكن اتخاذها من قبل مكتب الاستقدام لتقديم طلب التظلم، ويهدف هذا القسم إلى ضمان منح مكاتب الاستقدام فرصة الرد وتوضيح تفاصيل المخالفة الصادرة في حقه.

● مبادئ التظلم:

- يجب أن يقوم مدير المكتب أو المخول عنه برفع طلب التظلم إلى الإدارة المعنية.
- يجب رفع طلب التظلم خلال (2) يوم عمل من تاريخ استلام المخالفة، ولن يتم النظر في طلب التظلم بعد انقضاء المدة المحددة.



- ارفاق أدلة مع نموذج طلب التظلم في حال توفرها.
- لا يجوز لمكتب الاستقدام تقديم أكثر من طلب تظلم لذات المخالفة.
- سيتعرض مكتب الاستقدام للمساءلة القانونية في حال تقديم بيان مضلل أو إخفاء أدلة رسمية أثناء المتابعة والتدقيق.
- للوزارة الحق في تثبيت المخالفة بشكل مباشر دون استقبال طلب التظلم عند توفر الأدلة الداعمة.

● إجراءات التظلم:

1. يجب على مكتب الاستقدام تعبئة نموذج التظلم.
2. يجب أن يتم ذكر جميع التفاصيل التالية عند تعبئة طلب التظلم:
 - تفاصيل كاملة حول التظلم.
 - الإجراءات التي تم اتخاذها من مكاتب الاستقدام قبل التقدم بطلب التظلم.
 - النتيجة المرجوة من طلب التظلم.
 - أي أدلة أو تفاصيل ذات علاقة بطلب التظلم.
 - يجب على المرخص له مراجعة نموذج طلب التظلم والتوقيع عليه.
 - إرسال طلب التظلم إلى الإدارة المعنية بالبريد الإلكتروني.
3. ستقوم لجنة داخلية بمراجعة طلب التظلم وإجراء التحقيق (إذا لزم الأمر).
4. الفترة الزمنية للرد على طلب التظلم هي 3 أيام.
5. سيتم ابلاغ مكتب الاستقدام بالقرار النهائي في حال ثبوت أو الغاء المخالفة.
6. لا يجوز للمكتب التظلم بعد مضي (3) يوم عمل من تاريخ ارسال المخالفة عبر البريد الإلكتروني.

الثاني عشر – الخصوصية والسرية:

يلتزم المكتب بالتقيد بالسرية المطلقة بخصوص كافة البيانات والمعلومات التي يطلع عليها بموجب المهام المكلف بها، ولا تستخدم تلك البيانات والمعلومات ولا يجوز نشرها أو تزويدها لجهات أخرى إلا بالموافقة الخطية المسبقة من الوزارة.



قنوات التواصل

وزارة الموارد البشرية والتوظيف

مركز سعادة المتعاملين - دبي - القصيص

البريد الإلكتروني: domestic.workers@mohre.gov.ae

أرقام التواصل: 7024517/04 – 7023464/04 – 7023142/04 – 7023393/04

الاثنين – الخميس: 7:00 صباحاً حتى 3:00 مساءً

الجمعة: 7:00 صباحاً حتى 11:30 مساءً

أو زيارة موقع وزارة الموارد البشرية والتوظيف على الرابط الآتي: www.mohre.gov.ae للاطلاع على تفاصيل أكثر.