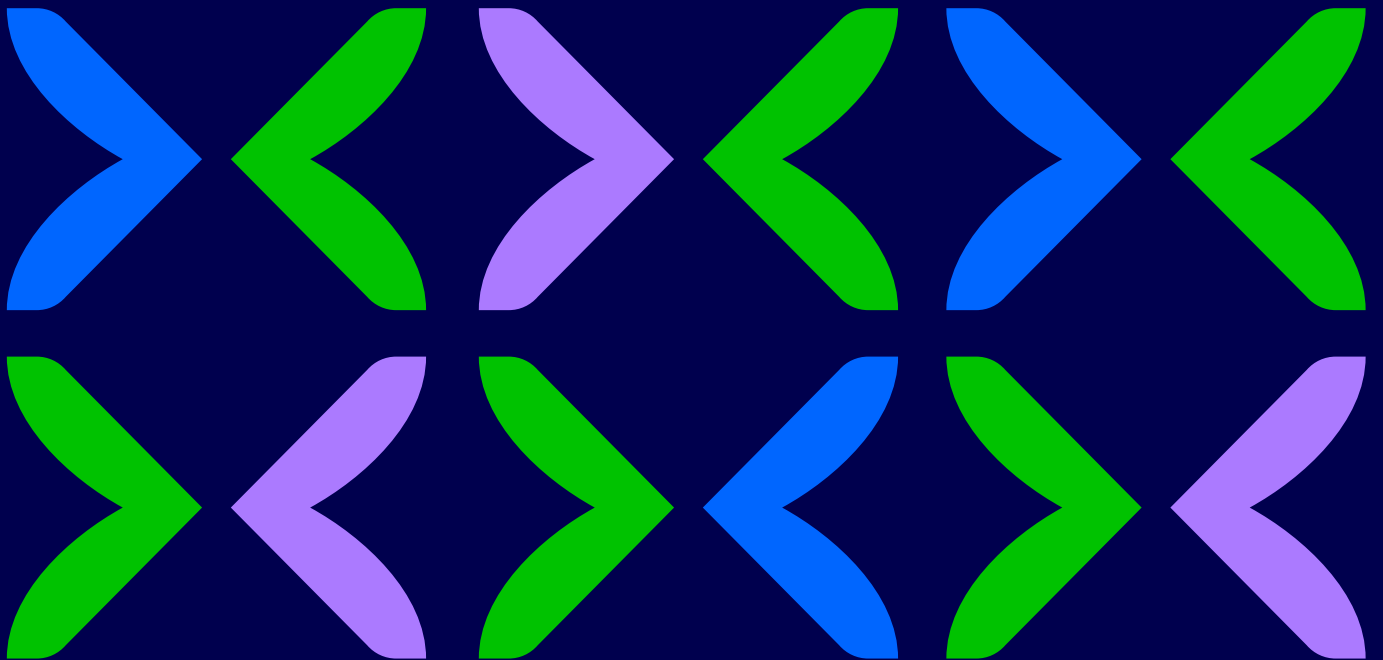


حقوق العملاء صاحب العمل

المملكة العربية السعودية 2024



الفهرس

جدول المحتويات

الصفحة

01 تعريف صاحب العمل

03

02 المبدأ والحقوق

03

حُسن المعاملة

03

الخصوصية وسرية المعلومات

03

توفير الخدمات الالكترونية

03

الإفصاح والشفافية

03

قنوات التواصل

04

الإشعارات والتنبيهات

04

الدعم الفني

04

التسهيلات

04

الاعتراضات

05

الشكاوى

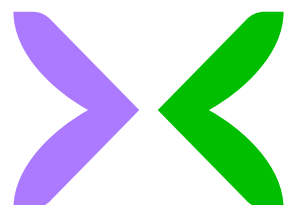
05

الاستفسارات

05

التثقيف والتوعية

05



تعريف صاحب العمل

كل شخص طبيعي أو اعتباري يُمكن أن يوظف (موظفًا /عاملاً) أو أكثر من الخاضعين لأحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.

المبدأ والحقوق

< حُسن المعاملة

احترام العملاء وعدم التمييز أو التفضيل بينهم والالتزام بحسن المعاملة وبقدر من المساواة.

< الخصوصية وسريّة المعلومات

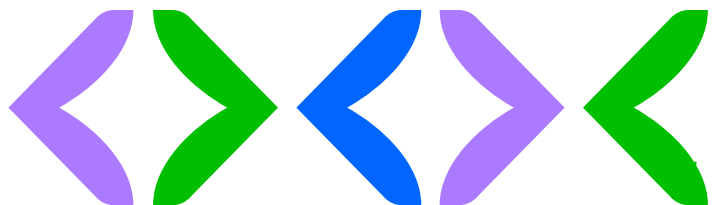
المحافظة على الخصوصية وسرية معلومات المنشأة، وعدم الكشف عنها إلا وفق الأنظمة السارية.

< توفير الخدمات الإلكترونية

تقديم خدمات إلكترونية لأصحاب العمل تمكنهم من إتمام معاملاتهم بكل يسر وسهولة.

< الإفصاح والشفافية

الإعلان عن أي خدمات جديدة أو تعديل في الأنظمة واللوائح عبر القنوات الرسمية للمؤسسة.



قنوات التواصل <

توفير قنوات للتواصل مع المؤسسة لتقديم الخدمات واستقبال الشكاوى والاستفسارات والمقترحات.

الإشعارات والتنبيهات <

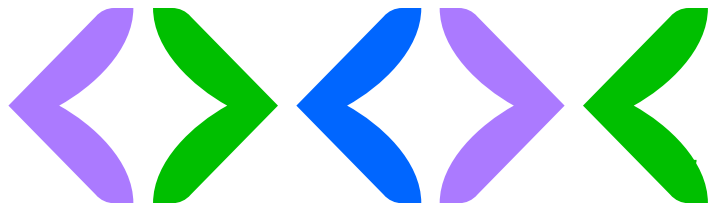
إشعار أصحاب العمل بحالة الطلبات والتحديثات والقرارات الصادرة من المؤسسة عبر قنوات المؤسسة الرسمية (الموقع الإلكتروني - البريد الإلكتروني - الرسائل النصية SMS).

الدعم الفني <

المساعدة بتوفير الدعم الفني والتقني لأصحاب العمل والمنشآت.

التسهيلات <

توفير الخيارات النظامية اللازمة التي تمكن صاحب العمل من سداد المديونيات على المنشأة.



الاعتراضات <

إمكانية الاعتراض على القرارات الصادرة من قبل المؤسسة وفق المهل النظامية من خلال خدمة العناية بالعملاء " طلب مراجعة قرار / مخالفة".

الشكاوى <

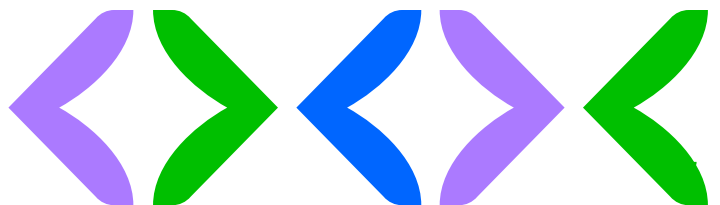
إمكانية تقديم شكوى في حال عدم الرضا عن خدمة مقدمة أو عدم الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة من خلال خدمة العناية بالعملاء "تقديم شكوى".

الاستفسارات <

إمكانية تقديم استفسار عن المنتجات والخدمات أو اللوائح والأنظمة التي تديرها المؤسسة من خلال خدمة العناية بالعملاء "تقديم استفسار".

التثقيف والتوعية <

رفع مستوى الوعي التأميني بالأنظمة والخدمات المقدمة لأصحاب العمل.





شكرًا لكم