



الدليل الشامل لعملاء المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

الفهرس <

03	نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
04	المقدمة
04	هدف الدليل
04	تصنيف الخدمات
05	التعريفات المعتمدة
07	الباب الأول/ خدمات الأفراد
12	الباب الثاني/ خدمات الأعمال
16	الباب الثالث/ التحقق السريع
18	الباب الرابع/ رحلة المشترك
20	الباب الخامس/ رحلة المستفيد
22	الباب السادس/ رحلة صاحب العمل
24	الباب السابع/ وسائل التواصل مع المؤسسة
27	الباب الثامن/ الأدلة والأسئلة الشائعة



نبذة عن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية

جاءت التأمينات الاجتماعية امتدادًا لجهود حكومة المملكة الرشيدة في التأمين الاجتماعي والحياة الكريمة لمختلف أفراد المجتمع. وهي مؤسسة حكومية مستقلة تُعنى بتوفير الحماية الاجتماعية والمظلة التأمينية لجميع مواطني المملكة والعاملين فيها بشقي القطاعين، بما في ذلك موظفي الدولة المدنيين والعسكريين، والعاملين في القطاع العام والخاص، إضافةً إلى شريحة من مواطني دول مجلس التعاون.

رسالتنا

تقديم منتجات وخدمات تأمين اجتماعي متجددة لعملائنا.

رؤيتنا

تأمين اجتماعي مستدام للمشاركين وأفراد عائلاتهم.

المقدمة

تسعى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية إلى تعزيز التواصل الفعال مع عملائها من مشتركين ومستفيدين وأصحاب عمل، من خلال توفير قنوات واضحة ومتكاملة تضمن سهولة الوصول إلى الخدمات التأمينية والمعلومات النظامية ذات العلاقة. وانطلاقاً من حرص المؤسسة على تمكين عملائها وتيسير تعاملاتهم، أُعد هذا الدليل ليكون مرجعاً شاملاً يضم جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة لمختلف فئات العملاء، مع توضيح الضوابط والمتطلبات والإجراءات والخطوات اللازمة لتنفيذها عبر المنصات الإلكترونية والتطبيقات الذكية. ويهدف هذا الدليل إلى دعم رحلة العميل مع المؤسسة عبر تجربة موحدة وواضحة تعزز الوعي التأميني وترفع مستوى الالتزام بالأنظمة والتعليمات.

هدف الدليل

- توحيد مصدر المعلومة لجميع الخدمات المقدمة لعملاء المؤسسة.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات وشرح متطلباتها وإجراءاتها بوضوح وشفافية.
- رفع مستوى الوعي والامتثال للأنظمة التأمينية وتقليل الأخطاء والملاحظات الشائعة.
- تمكين العملاء من الاستفادة من الخدمات وإنجاز معاملاتهم بكفاءة ومرونة.
- تعزيز التواصل الفعال بين المؤسسة وعملائها بما يضمن حفظ الحقوق وتحسين جودة الخدمة.

تصنيف الخدمات

الخدمات الأفراد	خدمات الأعمال	التحقق السريع
رحلة المشترك	رحلة المستفيد	رحلة صاحب العمل
وسائل التواصل مع التأمينات الاجتماعية	الأدلة والأسئلة الشائعة	

التعريفات المعتمدة

- 1. **عملاء المؤسسة:** هم أصحاب العمل، والمشاركين والمستفيدين وأفراد عائلة المستفيد المستحقين عنه.
- 2. **صاحب العمل:** كل شخص طبيعي أو اعتباري يمكن أن يُوظف (موظفاً / عاملاً) أو أكثر من الخاضعين لأحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.
- 3. **المنشأة:** الكيان النظامي الذي يباشر من خلاله صاحب العمل نشاطه، ويحمل اسمه أو الاسم التجاري لهذا النشاط.
- 4. **الشخصية الاعتبارية:** هي التي تثبت للمنشآت إذا كانت قائمة بذاتها وغير مرتبطة بصاحبها ولها كيانها القانوني ودمتها المالية المستقلة عن الذمة المالية لمالكها.
- 5. **مشرف المنشأة:** هو الشخص المعين من قبل صاحب العمل و المختص بإدارة العمليات (تسجيل، استبعاد، تحديث ...) لدى المنشأة بحساب التأمينات الاجتماعية.
- 6. **رقم الاشتراك:** هو رقم التسجيل الثابت للمنشأة في نظام التأمينات الاجتماعية.
- 7. **رقم المشترك:** هو رقم التسجيل الثابت للمشارك لدى المؤسسة.
- 8. **المخالفة:** عدم الالتزام بتطبيق أحكام نظام التأمينات الاجتماعية و لوائحه التنفيذية للخاضعين والمعنيين لتلك الأحكام واللوائح.
- 9. **المشارك:** كل شخص يخضع لأنظمة التأمين الاجتماعي من خلال علاقة وظيفية مع صاحب العمل بالإضافة إلى المشترك الاختياري حسب مواد أنظمة التأمين الاجتماعي .
- 10. **مدة الاشتراك:** المدة المعتبرة التي قضاها الشخص كمشارك في أنظمة التأمين الاجتماعي.
- 11. **المستفيد:** الشخص الذي توافرت فيه شروط الاستحقاق للتعويض وفقاً لأحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.
- 12. **مستفيد متقاعد:** المشترك الذي توافرت فيه شروط الاستحقاق لمنفعة تأمينية بناء على سجل اشتراكاته أو حالة عجزه وفقاً لأحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.
- 13. **مستفيد ساند:** المشترك المتعطل عن العمل الذي تتوافر لديه شروط استحقاق التعويض وفق أحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.
- 14. **مستفيد فرد/أفراد عائلة:** الشخص الذي تقرر له استحقاق بسبب قرابته من المستفيد وفق أحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.

15. **المصاب:** المشترك الذي يتعرض لحادث أو ومرض ويتم تغطيته وفق نظام التأمينات الاجتماعية.
16. **إصابة عمل:** هي الإصابة الناتجة عن حادث وقع للمشارك أثناء العمل أو بسببه أو الإصابة بحادث أثناء طريقه من مسكنه إلى محل عمله وبالعكس أو التي تقع له أثناء طريقه من محل عمله إلى المكان الذي يتناول فيه طعامه أو تأدية صلاته وبالعكس أو الإصابة التي تحدث للمشارك أثناء التنقلات التي يقوم بها بقصد أداء مهمة كلفه بها صاحب العمل، كما تعد إصابة عمل الأمراض التي يثبت أن سببها العمل وكذلك الأمراض المحددة في جدول الأمراض المهنية.
17. **مستفيد إصابة عمل:** المشترك الذي يصرف له منفعة تأمينية حال إصابته واستيفائه لشروط الاستحقاق وفقاً لأحكام أنظمة التأمين الاجتماعي.
18. **التسجيل:** الخطوات العملية التي تقوم بها المؤسسة لتطبيق أنظمة التأمين الاجتماعي من ناحية تسجيل أصحاب العمل والمشاركين.
19. **التعويضات:** المزايا التي توفرها الأنظمة التأمينية سواء كانت مزايا نقدية (منافع تأمينية) أو خدمات كالعلاج وما يتبعه.
20. **غرامة التأخير:** المبلغ الذي يلتزم صاحب العمل أو المشارك الاختياري بأدائه نظير تأخره عن سداد الاشتراكات في مواعيدها وفق نظام التأمينات الاجتماعية.
21. **الاعتراض:** تقديم العميل لطلب يفيد بعدم قناعته بالقرار الذي يصدر من أي سلطة بالمؤسسة ويطلب إعادة النظر فيه حسب أنظمة التأمين الاجتماعي.

01

الباب الأول: خدمات الأفراد

خدمات الأفراد

تتيح مجموعة من الخدمات الإلكترونية المقدمة للأفراد، حيث يمكن من خلالها تنفيذ العديد من العمليات

تصنيف الخدمات

الخدمات الخاضعة لأنظمة التقاعد
العسكري والمدني

الخدمات الخاضعة لأنظمة التأمينات
الاجتماعية

الخدمات الخاضعة لأنظمة التأمينات الاجتماعية

اسأل أمين	الزيارة الافتراضية	حجز موعد
التحقق من الحالة الوظيفية	إصدار شهادة الأجور	إصدار شهادة الاشتراك
إضافة مدة اشتراك بأثر رجعي	العدول عن طلب ضم	التحقق من أهلية ساند
تسجيل مشترك اختياري	منفعة تعويض الأمومة	تواصل مع مسؤول
استئناف قرار العجز	طلب التقاعد	إصدار بطاقة مستفيد
إصدار شهادة مقدار المنافع	إضافة و تعديل حالة معال	تعديل بيانات الحساب البنكي
إلغاء الالتزام البنكي	صرف مستحقات عائلة السجين	إصدار شهادة التزام
إضافة/تعديل حالة وريث	سداد المبالغ المدينة	صرف مستحقات أفراد العائلة
تقديم استفسار	تقديم شكوى	متابعة الطلبات
الإبلاغ عن إصابة عمل	الإبلاغ عن انتكاسة	تقديم اقتراح
حاسبة المعاش التقاعدي	إدارة الاشتراكات	تعديل الحساب البنكي للورث
طلب الاستثناء من المهلة النظامية للتقديم على منفعة ساند	طلب التزام بنكي	
إنهاء مدة اشتراك اختياري (خدمة إيقاف مدة اشتراك اختياري)	إلغاء مدة اشتراك	

الخدمات الخاضعة لأنظمة التأمينات الاجتماعية

إدارة الملف الشخصي للمشارك

صرف مستحقات الدفعة الواحدة

خدمة إلغاء مدة اشتراك اختياري

طلب التماس / اعتراض بشأن قرار متخذ من المؤسسة

صرف بدل حضور المشارك لجلسة اللجنة الطبية

صرف بدلات الأخطار المهنية "إضافة الأبيان البنكي"

تعديل الحساب البنكي للمفوض بالاستلام

ضم خدمة مشترك من التأمينات الى التقاعد

تعديل شريحة الدخل للمشارك الاختياري

استئناف صرف مستحقات التعطل عن العمل

رد الرصيد الدائن للمشارك الاختياري

صرف مستحقات التعطل عن العمل

تعديل مدة الاشتراك

إعادة مبلغ المنفعة التأمينية المقطوعة

صرف مستحقات العجز الغير مهني

صرف مستحقات العجز المهني

صرف منافع المستفيدين بالخارج

الخدمات الخاضعة لأنظمة التقاعد المدني والعسكري

اسأل أمين	الزيارة الافتراضية	حجز موعد
التحقق من الحالة الوظيفية	اعتراض على بيانات اشتراك	احتساب إجازة دراسية
احتساب مدة اعارة	طلب عدول عن ضم حكومي	بيانات الخدمة
إصدار شهادات المشتركين	البيانات المالية	إدارة الحساب البنكي
إدارة الاشتراكات	بيانات المستفيدين	القوائم البريدية
استفسار عن معاملة	تواصل مع مسؤول	إصدار بطاقة مستفيد
اصدار شهادة مقدار المنافع	إضافة/تعديل حالة وريث	متابعة الطلبات
تقديم استفسار	تقديم شكوى	تقديم اقتراح
تعديل بيانات اشتراك	حاسبة المعاش التقاعدي	إلغاء مدة اشتراك
طلب استبعاد من منشأة	تعديل الحساب البنكي للوريث	
إثبات بعدم وجود معاش تقاعدي	إضافة مدة اشتراك بأثر رجعي	
إعادة مبلغ المنفعة التأمينية المقطوعة	ضم خدمة إلى التأمينات الاجتماعية - تبادل المنافع	
طلب عدول عن ضم خدمة وفق نظام تبادل المنافع		
طلب التماس / اعتراض بشأن قرار متخذ من المؤسسة		

02

الباب الثاني: خدمات الأعمال

خدمات الأعمال

تتيح مجموعة من الخدمات الإلكترونية المقدمة للأعمال حيث يمكن من خلالها تنفيذ العديد من العمليات

تصنيف الخدمات

الخدمات الخاضعة لأنظمة التقاعد
العسكري والمدني

الخدمات الخاضعة لأنظمة التأمينات
الاجتماعية

الخدمات الخاضعة لأنظمة التأمينات الاجتماعية

إدارة مدير حساب الفروع	حجز موعد	الزيارة الافتراضية
إصدار شهادة منشأة	إدارة مشرفي المنشأة	تغيير مدير حساب الفروع
الإبلاغ عن إصابة جماعية	تسجيل مشترك	إصدار شهادة الزكاة والدخل
نقل جميع المشتركين	نقل مشترك بين فروع المنشأة	تحديث الأجور
إضافة تكاليف نقل الجثمان	الإبلاغ عن إصابة عمل	لوحة معلومات الفاتورة
تقسيط مديونية منشأة	تواصل مع مسؤول	خفض نسبة الأخطار المهنية
تعديل الكيان القانوني للمنشأة	إدارة مشرفي المنشأة	استبعاد مشترك
فصل / ربط المنشآت	تعديل نوع المنشأة	تعديل بيانات الاتصال للمنشأة
متابعة الطلبات	إنهاء نشاط منشأة	رد رصيد دائن
تعديل بيانات تعريف المنشأة	تعطيل حساب مشرف المنشأة	طلب تعويض تكاليف العلاج
إضافة مدة اشتراك بأثر رجعي	إدارة مُلاك المنشأة	الإعفاء من غرامات التأخير
تحويل الرصيد الدائن بين فروع المنشأة	إصدار قائمة بالمشاركين المسجلين لدى المنشأة	
تعديل بيانات اشتراك بأثر رجعي	تعديل مدة اشتراك مشترك نشط	
تعديل بيانات القائم باستلام البديل	عرض البيانات التاريخية للمخالفات	
تعديل بيانات العنوان البريدي للمنشأة	إصدار شهادة السلامة والصحة المهنية	
خدمة إصدار شهادة الالتزام للمنشآت الحكومية	تعديل بيانات الحساب البنكي للمنشأة	
تعديل بيانات المنشأة الأساسية	طلب التماس / اعتراض بشأن قرار متخذ من المؤسسة	
طلب التماس / اعتراض بشأن مخالفة صادرة من المؤسسة		

الخدمات الخاضعة لأنظمة التقاعد العسكري والمدني

تسجيل مشترك

حجز موعد

استبعاد مشترك

تواصل مع مسؤول

خدمة إصدار شهادة الالتزام للمنشآت الحكومية

03

الباب الثالث: التحقق السريع

التحقق السريع

تتيح هذه الخدمة التحقق السريع من الحالة الوظيفية، أهلية ساند، الشهادة الإلكترونية والمستحقات

الحالة الوظيفية

شهادة إلكترونية

مستحقات تأمينية

أهلية ساند

04

الباب الرابع: رحلة المشترك

1 - تسجيل المشترك

تبدأ الرحلة عند إضافتك لدى صاحب العمل كموظف لديه.

للتفاصيل

2 - شهادة اشتراك

تسجل رحلة عملك لدى التأمينات الاجتماعية وتحصل من خلالها على شهادة لسجل الاشتراك والأجر الخاضع للاشتراك.

للتفاصيل

3 - تحديث البيانات الشخصية

يمكنك تحديث بياناتك الشخصية وبيانات الاتصال لضمان وصول جميع الخدمات والمراسلات بشكل دقيق.

4 - مدد الاشتراك وتعديلها

يمكنك الاطلاع على مدد الاشتراك وتقديم طلب إضافة أو تعديل المدد غير المكتملة لضمان احتساب حقوقك بشكل صحيح.

5 - استبعاد المشترك

يزال اشتراكك من التأمينات الاجتماعية عند تركك العمل، ومن ثم يعاد فور اشتراكك في وظيفة جديدة.

للتفاصيل

6 - طلب معاش التقاعد

في ختام المسيرة وعند تقاعدك، نقوم بصرف معاشك التقاعدي.

للتفاصيل

7 - تعويض الدفعة الواحدة

يصرف تعويض الدفعة الواحدة في حالات محددة ووفق شروط نظامية معتمدة، وذلك للمشاركين غير المستحقين للمعاش التقاعدي.

للتفاصيل

05

الباب الخامس: رحلة المستفيد

1 - وفاة صاحب المعاش

تبدأ رحلة المستفيد عند استحقاقه للمعاش نتيجة وفاة المشترك، حيث يتم إيقاف معاش المتوفي بشكل استباقي بالتعاون مع مركز المعلومات الوطني؛ لضمان حفظ حق المستفيد وحقوق أفراد عائلته، وصرف معاشه للمستحقين فقط.

للتفاصيل

2 - صرف المستحقات

تُصرف مستحقاتك كمستفيد مباشرة بعد وفاة المشترك، ويمكنك بعدها إصدار شهادة بمقدار المعاش التقاعدي.

للتفاصيل

3 - إصدار شهادة بمقدار المعاش للورثة

تتيح هذه الخدمة إصدار شهادة موضح بها مقدار المعاش للورث.

للتفاصيل

4 - إضافة مستفيد

عند تغير الحالة الاجتماعية أو التعليمية أو الصحية أو الوظيفية، أو حتى عند الرغبة بالإبلاغ عن ولادة طفل جديد، يمكنك إضافته كمستفيد من معاش المتقاعد.

للتفاصيل

5 - استبعاد مستفيد

يمكنك الإبلاغ عن أي تغيير يطرأ على الحالة الاجتماعية أو التعليمية أو الصحية أو الوظيفية، للحفاظ على حقوق المستفيدين وضمان استمرارية صرف المستحقات.

للتفاصيل

6 - تحديث بيانات المستفيد

يستطيع الورث تحديث بياناته الشخصية أو البنكية لضمان عدم انقطاع المعاش وصرفه بشكل منتظم.

للتفاصيل

06

الباب السادس: رحلة صاحب العمل

1 - تسجيل المنشأة

تبدأ رحلة صاحب العمل عند تسجيل منشأته عبر قنوات التكامل الحكومي ما عدا الجهات الحكومية وشبه الحكومية والدولية والإقليمية، والتي يتطلب تسجيلها تقديم طلب رسمي إلى المؤسسة، حيث يتم التحقق من بياناته وفتح حسابه في التأمينات الاجتماعية ليتمكن من إدارة التزاماته التأمينية إلكترونياً بكل سهولة

2 - إدارة حساب المنشأة

بعد تسجيل المنشأة، ينتقل صاحب العمل إلى مرحلة إدارة حسابه، وتشمل ثلاث محطات رئيسية:

أ. إدارة المنشأة	ب. خدمات المشتركين	ج. الخدمات المالية
يقوم صاحب العمل بإدارة بيانات منشأته مثل تحديث الملاك، وتحديث الكيان القانوني، وإدارة الفروع لضمان دقة المعلومات واستمرارية الخدمات.	يبدأ بتسجيل العاملين الجدد وتحديث أجورهم، ونقلهم بين الفروع عند الحاجة، أو استبعادهم عند انتهاء خدمتهم، بما يضمن حفظ حقوقهم التأمينية بشكل كامل.	يتابع صاحب العمل التزامات منشأته المالية عبر لوحة المعلومات، ويسدد المبالغ المستحقة إلكترونياً، مع إمكانية تحويل الرصيد بين الفروع بكل يسر وسلاسة.

للتفاصيل

للتفاصيل

للتفاصيل

3 - إنهاء نشاط المنشأة

تُختتم الرحلة عند انتهاء نشاط المنشأة، حيث تستقبل البيانات تلقائياً عبر قنوات التكامل الحكومي، ويتم التحقق من سداد الالتزامات التأمينية قبل اعتماد الإغلاق وإتمام إنهاء النشاط رسمياً.

07

الباب السابع:
وسائل التواصل مع
المؤسسة

لخدمتك بشكل أفضل، الرجاء اختيار الغرض من التواصل أدناه:

اقتراح

نرحب باقتراحك لتحسين الخدمات المقدمة.

استفسار

ارفع استفسارك وتابع طلباتك بكل يسر وسهولة.

الإبلاغ عن مخالفة

تعزيراً لمبدأ الشفافية، بادر بالإبلاغ عن أي سلوك يهدد المصلحة العامة للمؤسسة وعملاتها.

شكوى

نعمل لمساعدتك فوراً في حال عدم رضاك عن الخدمة أو تأخر معالجتها.

للتواصل مع أحد ممثلي خدمة العملاء:

الزيارة الافتراضية

تواصل مع ممثل خدمة العملاء بشكل مباشر عبر الاتصال المرئي
مدة الاستجابة: فوري
ساعات العمل: 8 صباحاً - 8 مساءً

الانسان الرقمي (اسأل أمين)

تواصل مع أمين (الانسان الرقمي) للإجابة على كافة استفساراتك
مدة الاستجابة: فوري
ساعات العمل: 7/24

واتساب أعمال

تتيح هذه الخدمة الإجابة على كافة الاستفسارات وتقديم الدعم اللازم
مدة الاستجابة: فوري
ساعات العمل: 7/24

المحادثة الفورية

تتيح هذه الخدمة الإجابة على كافة الاستفسارات وتقديم الدعم اللازم
مدة الاستجابة: فوري
ساعات العمل: 24 ساعة على مدار الاسبوع

منصة X

تتيح هذه الخدمة بالعناية بالعملاء عبر منصة X @Gosicare
مدة الاستجابة: خلال 10 دقائق
ساعات العمل 7/24

كما يمكنكم التواصل معنا على الرقم المجاني خلال ساعات العمل:

من داخل المملكة: 199044 من خارج المملكة: 920014000
8 صباحا 8-مساءً خلال أيام العمل
للتواصل عبر البريد الإلكتروني: INFO1@GOSI.GOV.SA

للوصول إلى مركز تفاعل المستفيدين (آمر) [اضغط هنا](#)

للوصول إلى هيئة مكافحة الفساد [اضغط هنا](#)

للوصول إلى سياسة التعامل مع الشكاوى ورضا العملاء [اضغط هنا](#)

08

الباب الثامن: الأدلة والأسئلة الشائعة

أدلة الاستخدام

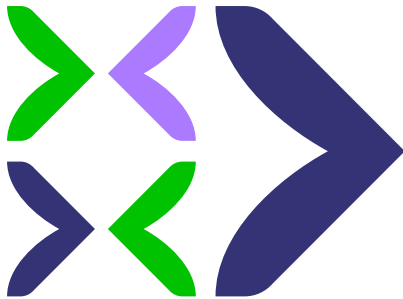
تحتوي على أدلة الاستخدام المتعلقة بالخدمات

الأسئلة الشائعة

تحتوي على أهم الأسئلة الشائعة المتعلقة بأنظمة التأمينات الاجتماعية وإجراءاتها

مواعيد صرف المعاشات

تحتوي على تواريخ صرف المعاشات



رحلتك مستمرة عبر قنواتنا الرقمية

للاطلاع على جميع الخدمات

برنامج تقدير



تطبيق GOSI



الموقع الإلكتروني



