

قرار قصر مهن خدمة العملاء عن بعد على السعوديين يدخل حيز التنفيذ

المصدر: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

تاريخ النشر: 22 يوليو 2022

تعلن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية عن انتهاء فترة السماح المحددة لقرار توطین "قصر مهن خدمة العملاء عن بعد على السعوديين"، وبدء تطبيق القرار اعتبارًا من اليوم الأحد 22/12/1442 هـ الموافق 01/08/2021م، حيث يسري هذا القرار على جميع المنشآت العاملة في سوق العمل سواء عن طريق التعاقد المباشر أو غير المباشر.

ومن المنتظر أن يسهم هذا القرار في توفير العديد من الفرص الوظيفية في مهن ووظائف خدمة العملاء، حيث يأتي ضمن مجموعة من قرارات توطین المهن التي عملت عليها الوزارة، واتفاقية خطة توطین وظائف الاتصالات وتقنية المعلومات التي أبرمتها مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، وصندوق تنمية الموارد البشرية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والتي تهدف لتمكين العاملين في مهن ووظائف خدمة العملاء من أبناء وبنات الوطن للحصول على فرص وظيفية لائقة وتوفير بيئة عمل مناسبة ومحفزة لهم في القطاع الخاص، وتحسين جودة تجربة العميل في المملكة.

وكان القرار قد استهدف جميع المهن والوظائف التي تقدم في مراكز الاتصال لخدمة العملاء "عن بعد" سواء عن طريق الهاتف، أو البريد الإلكتروني أو وسائل المحادثة أو وسائل التواصل الاجتماعي والتفاعل المباشر بالإضافة إلى عقود العمل أو تعهيد الخدمات التي يلتزم بمقتضاها أصحاب الأعمال "تقديم العمل" عن بعد.

وستقدم الوزارة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات إمكانات الدعم للقرار من خلال مبادرة مهارات المستقبل التي توفر برامجًا لدعم التوظيف والتدريب والتوجيه والإرشاد المهني، ومبادرة توطین مراكز الاتصال والتعهيد التقني والتي توفر محفزات مادية ومعنوية لتوطین المراكز في المملكة، وكذلك التعاون مع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) لتقديم عدة برامج للتدريب والدعم لمهن خدمة العملاء من خلال قنوات التدريب والدعم مثل "تمهير، ودروب، وصيفي، وأكاديمية هدف

