



## وثيقة برنامج "كفاءة"

الموظف المساعد الإداري والتشغيلي

كخدمة مدارة (Managed Services Provider - MSP)

+

وثيقة الامتثال وضمان مستوى الخدمة (SLA)  
للإسناد الإداري والتشغيلي

+

جدول تقييم المهام بالساعات التشغيلية

نسخة مخصصة لشركة كفاءة

تاريخ الإصدار 10 نوفمبر، 2025

## تعريف المصطلحات التشغيلية

م	المصطلح	التعريف
١.	مختصر الأعمال (MK)	المالك والمدير والمزود لجميع خدمات ومنتجات الإسناد الإداري والتشغيلي ضمن هذه الاتفاقية.
٢.	خدمة إدارة (MSP)	إدارة وتشغيل عبر فريق خارجي متخصص مع اتفاقية مستوى خدمة SLA.
٣.	الساعة التشغيلية	وحدة القياس الرسمية لقيمة كل عمل، ويتم تقييم تكلفة الأعمال بناء عليها، وتتنوع بحسب البرنامج وطبيعة الخدمة المقدمة والمرجع فيها دليل الخدمة.
٤.	الحد التشغيلي العادل	عدد ساعات شهري ضمن خدمات الاشتراك الشهري، تنتهي صلاحيته بنهاية الشهر.
٥.	رصيد الساعات	رصيد لدى العميل يتم الخصم منه لفواتير الخدمات المقدمة قد تتنوع بتنوع الساعات.
٦.	تقدير ساعات الخدمة	عدد الساعات التي تستهلكها الخدمة بحد أدنى وحد أعلى لا تتجاوزه حتى لو تجاوزته مدة التنفيذ الفعلية، ولا ينقص عن الحد الأدنى، ويتم التقدير بالمقارنة بإنتاجية موظف وفق رأي مختصر الأعمال.
٧.	جدول الخدمات	المستند المرجعي المرفق الذي يحدد الحد الأعلى للزمن المُقدَّر لكل نوع من المهام الروتينية بالساعات.
٨.	المهمة المركبة	مهمة متعددة الخطوات وتحسب كل خطوة بمهمة، وقد تجمع بين إجراءات داخلية وخارجية (مثل تعريف مُصدّق: إنشاء التعريف مهمة داخلية + تصديقه في الغرفة التجارية مهمة خارجية).
٩.	المهمة الميدانية	تمثيل العميل ميدانياً لدى جهة حكومية/شبه حكومية أو الحضور بمقر العميل لإجراء ميداني.
١٠.	المهمة الداخلية	مهمة تنجز لخدمة شؤون المنشأة وموظفيها داخليا ولا تتطلب التواصل مع أي جهة خارج المنشأة.
١١.	المهمة الخارجية	مهمة تنجز لخدمة شؤون المنشأة وموظفيها خارجيا وتتطلب التواصل مع جهة حكومية أو شبه حكومية.
١٢.	المهمة العاجلة / غير العادية	مهمة طلب العميل أدائها في أقل من الوقت المحدد، أو زيادة على الحد الأعلى للمهام المتزامنة، أو خارج أوقات الدوام أو في الإجازات الرسمية، أو المهمة التي يترتب على تأخيرها غرامة ولم يعتمد العميل أدائها إلا قبل نهاية المهلة بأقل من الحد الأقصى لمدة الإنجاز.
١٣.	مهام متزامنة	عدد المهام الجاري إنجازها بشكل متزامن، ولها حد أعلى.
١٤.	ساعات عمل	ساعات تحتسب من أوقات الدوام الفعلي من 9 صباحا حتى 5 مساء
١٥.	الزمن الفعلي المستمر	ساعات تحتسب من الوقت الفعلي باستثناء الوقت من 11 ليلا وحتى 6 صباحا

# "كفاءة" الموظف المساعد الإداري والتشغيلي

## كخدمة مدارة (Managed Services Provider - MSP)

### مقدمة عن نموذج الإسناد التشغيلي والإداري



نقدّم موظف إداري كخدمة مدارة (Managed Services Provider - MSP)، تعمل لصالحك عن بُعد، بمنهجية موحّدة، وحوكمة واضحة، وساعات مُقاسة بدقّة، بدل الاعتماد على موظف فرد يتأثر بالإجازات وتقلّبات الأداء. بذلك نضمن لك وضوح التكلفة، سرعة الإنجاز، وسلسلة المتابعة عبر قنوات موثّقة، مع سرّية عالية والتزام SLA محدد.

### ملخص تنفيذي: كفاءة

#### مساعد إداري للتشغيل والموارد بشرية ... كخدمة مدارة

تخيّل أن لديك قسم تشغيل إداري وموارد بشرية يعمل عن بُعد لصالح منشأتك: يتابع المعاملات الحكومية، يدير شؤون الموظفين، يعتمد الإجازات والتعريفات، يذكّر بالمواعيد الحرجة، ويرفع التقارير بانتظام — دون توظيف دائم أو إشراف يومي.


**كفاءة** خدمة اشتراك شهرية تمثل الجيل المتقدم من «ريادة»، صُممت لتزويدك بذراع تشغيلية موثوقة لإدارة العلاقات الحكومية وشؤون الموظفين والمهام الإدارية اليومية، مع التزام باتفاقية مستوى خدمة (SLA) واضحة بسرّية عالية.

### لماذا "كفاءة" من "مختصر الأعمال"؟

نلغي عنك فوضى متابعة الموظفين والمعاملات الحكومية. نُدير مهامك، نذكّر بالمواعيد، وننجز المطلوب عبر فريق محترف يعمل بمنهجية موحدة. نرسل تنبيهات قبل المهل، ونتابع الالتزامات لتجنب الغرامات. نتواصل معنا بسهولة، ونتولى تنفيذ كل طلب بسرعة واحتراف.

- قسم تشغيل وموارد بشرية متكامل دون توظيف أو إشراف مباشر.
- وضوح كامل في الزمن والتكلفة والأولويات عبر تذاكر بريدية وتقارير شهرية.
- التزام باتفاقية خدمة (SLA) تضمن سرعة الإنجاز ودقة التنفيذ.
- تخفيض أعباء المخاطر التشغيلية والغرامات الناتجة عن التأخر أو النسيان.
- سرّية وامتثال وحوكمة وصول دقيقة

## الفرق بين كفاءة والموظف التقليدي:

الموظف التقليدي	كفاءة
<p> التكلفة</p> <p>راتب شهري، بدلات، تأمينات، تدريب، تكاليف موارد بشرية مستمرة — تُدفع بغض النظر عن حجم العمل أو الإنجاز.</p>	<p>اشترك ثابت يغطي الإدارة العامة وشؤون الموظفين معاً — تُدفع مقابل التشغيل الفعلي وضمن حدود عدالة استخدام واضحة.</p>
<p> الخبرة</p> <p>خبرة فرد واحد محدودة بمجال عمله.</p>	<p>خبرة متراكمة تتجاوز 10 سنوات يديرها فريق مؤسسي من مختصين في الإدارة والموارد البشرية والامتثال.</p>
<p> شؤون الموظفين</p> <p>تحتاج موظفًا منفصلاً للمتابعة اليومية والردود.</p>	<p>مكتب شؤون موظفين متكامل: إجازات، تعريفات، تحديثات، إشعارات انتهاء، وتوثيق إلكتروني للاعتمادات.</p>
<p> العلاقات</p> <p>علاقات محدودة بالجهات الرسمية.</p>	<p>شبكة علاقات مهنية مؤسسية في أغلب المنصات الحكومية لتسريع التنفيذ وتقادي التعطّل.</p>
<p> الإنجاز</p> <p>لا ضمان للسرعة أو الدقة — قد يتأخر العمل بسبب الإجازات أو ضغط المهام.</p>	<p>التزام باتفاقية مستوى خدمة (SLA) تضمن الإنجاز ضمن المدد المحددة وجودة التنفيذ.</p>
<p> الأمان</p> <p>وصول دائم للبيانات الحساسة واحتمال فقدانها عند تبديل الموظف.</p>	<p>سياسات وصول آمنة ومحدودة، مع حذف دوري للبيانات وفق معايير "الوصول الصفري".</p>
<p> المتابعة</p> <p>متابعة يدوية عبر البريد أو المحادثات الشخصية.</p>	<p>تقارير متابعة دورية، وسجلات طلبات منظمة، وإشعارات بالإنجاز والموافقات الرسمية.</p>
<p> الاعتمادية</p> <p>تتأثر الخدمة بالإجازات أو الغياب أو الاستقالة.</p>	<p>استمرارية تشغيلية مضمونة عبر فريق بديل ونظام متابعة مؤسسي.</p>

## نطاق الخدمة ومسؤولياتها:

وحيث أن الخدمة المدارة تقدم كموظف، فإن النطاق يظهر كالوصف الوظيفي.  
**المسمى الوظيفي:**

أخصائي تشغيل إداري وشؤون موظفين (مفوض رسمياً) — يعمل عن بُعد لصالح العميل ضمن باقة «كفاءة».

## المهام والمسؤوليات:

١. **شؤون الموظفين:** إدارة الإجازات والاعتمادات، إصدار التعريفات، تحديث بيانات الموظفين والعقود، متابعة الإشعارات التشغيلية.
٢. **المعاملات الحكومية وشبه الحكومية:** تنفيذ الطلبات والمتابعات عبر (قوى، مدد، التأمينات، الجوازات، بلدي، الغرفة التجارية، مساند... إلخ).
٣. **الاستشارات التشغيلية القصيرة:** ردود وتوضيحات إدارية تشغيلية.

## خارج نطاق المسؤولية:

١. الاستشارات القانونية أو المحاسبية الملزمة.
٢. المعاملات المالية مثل التحويل أو الاستلام أو السحب.
٣. تنفيذ المهام الميدانية.
٤. اتخاذ القرارات الإدارية أو المالية بالنيابة عن الآخرين.
٥. تقديم الإقرارات الضريبية.
٦. أي إجراء يخالف الأنظمة المعمول بها.

## التوسعات الاختيارية

يمكن للعميل إضافة خدمات تخصصية عند الحاجة مقابل رسوم إضافية:

١. كفاءة المالية والمحاسبة: مثل إدارة الدفعات والرواتب والمطابقات.
  ٢. كفاءة تقنية المعلومات: دعم تقني، إعداد بريد، متابعة الأعطال.
  ٣. المهام الميدانية: تمثيل العميل لدى الجهات أو الحضور للمقر.
- تُضاف هذه الخدمات بشكل ملحق اختياري بنظام اشتراك شهري أو فواتير حسب المهمة.

### القناة الرسمية للعمل:

١. جميع الطلبات تُقدّم عبر البريد الإلكتروني أو البوابة.
٢. يُفتح لكل طلب تذكرة، يتم التواصل مع العميل من خلالها وتستكمل متطلبات التنفيذ.
٣. يُعتبر رد العميل بالموافقة عبر البريد أو البوابة تفويضاً رسمياً لصلاحية التنفيذ.
٤. لا تُقبل الموافقات أو الطلبات عبر المكالمات الهاتفية حفاظاً على التوثيق.

### إنشاء وتوثيق المهام:

١. تنشأ المهمة وتوثق بناءً على طلب العميل، أو عن طريقنا أو عن طريق المهام المجدولة آلياً وتتطلب تعميل العميل.
٢. تُسجّل كل مهمة بوقت البدء والانتهاً ونوع الإجراء والمسؤول المنفذ، ويُتاح للعميل الاطلاع على المهام والمرحلة التشغيلية لها.
٣. تُنفَّذ المهام وفق اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) وسعة التزامن المحددة (حتى 3 معاملات متزامنة)، وتُعطى المهام العاجلة أولوية خاصة تتطلب تعميل من العميل.

### الموافقات الرسمية والرسوم الإضافية:

١. لا يُنفَّذ أي إجراء إداري أو مالي إلا بموافقة صريحة من العميل أو المفوض، وتُعتمد الطلبات الحساسة (الإجازات، التعريفات، التعديلات) بالتوقيع الإلكتروني لضمان سلامة التوثيق.
٢. المهام المطلوبة العاجلة أو خارج أوقات العمل الرسمية أو خلال الإجازات تُنفَّذ فقط بعد اعتماد العميل للطلب.
٣. في حال تطلبت الخدمة رسوماً إضافية يتم اعتمادها من العميل وتدار وفق اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) وسياسة التسعير في هذا الدليل، بما يشمل الحد العادل، وآلية احتساب الساعات الإضافية.
٤. يُراعى أن الطلبات التي تُرفع قبل الموعد النهائي للمهلة الرسمية بأقل من يومي عمل تُعامل كطلبات عاجلة علماً أنها ستكون نادرة عند استجابة العميل لتنبيهاتنا الآلية للمواعيد.
٥. يمكن للعميل تفويض مختصر الأعمال بصلاحيات اعتماد للمهام الروتينية تجنباً لتأخير الاعتماد.

### التنفيذ والمراجعة والحفظ:

١. تنفذ الطلبات ويبدأ احتساب وقت الإنجاز والتنفيذ من اكتمال متطلبات البدء من مستندات وموافقات، وسداد للرسوم الحكومية.
٢. جميع الإجراءات تخضع لمراجعة داخلية لضمان الالتزام بسياسات مختصر الأعمال ومعايير جودة الإسناد التشغيلي.
٣. تكتمل المهمة بانتهاء التقديم، وتتابع النتائج ويشعر بها العميل.
٤. تُحفظ جميع الملفات والمراسلات والموافقات في نظام أرشفة إلكتروني آمن.

### سعر الاشتراك وضوابطه

- قيمة الاشتراك الشهري: ١٠٠٠ ريال ( عقد سنوي ) ، و ١٥٠٠ ( عقد شهري ).
- الاشتراك الشهري الأساسي يشمل حتى ١٠ موظفين، وعند إضافة موظف جديد يُزاد الاشتراك الشهري بقيمة ٥٠ ريال لكل موظف إضافي.
- عند الاشتراك الشهري فإن يبقى السعر ثابت لمدة ١٢ شهراً من تاريخ أول اشتراك.
- جميع الأسعار خاضعة لضريبة القيمة المضافة (حالياً مختصر الأعمال تتحملها عن العميل).
- نظام الاحتساب والفوترة (موحد بالساعة) حسب جدول الخدمات المرفق.
- سعر الساعة الإضافية: ١١٠ ريال.

### الحد التشغيلي العادل للاشتراك كفاءة (بالساعات)

يُمثل إجمالي الساعات الشهرية المخصصة للاستخدام الطبيعي للمنشأة، والتي يفترض عدم تجاوزها لضمان استمرارية الخدمة وجودتها. ويظهر كساعات تشغيلية تنتهي صلاحيتها شهرياً (في برنامج «كفاءة»)، وتم احتسابها استناداً إلى متوسط احتياج المنشأة إمكانية التنفيذ وفق القيمة.

- الحد الأعلى ٣٥ ساعة تشغيلية تشمل جميع مهام الخدمة.
- عند إضافة موظف جديد إلى الخدمة، تُضاف تلقائياً ٣ ساعات تشغيلية إلى الحد الشهري.
- بعد استنفاد الحد، يُخطر العميل ألياً ويُخبر بين:
  ١. إيقاف التنفيذ مؤقتاً حتى تجديد الاشتراك.
  ٢. أو الموافقة على استمرار التنفيذ وفق سعر الساعة الإضافية (١١٠ ريال).
- يحق لمختصر الاعمال تجاوز الحد بنسبة 10% دون فوترة.

### الفوترة وتوثيق ساعات التشغيل

- تُدار الساعات عبر نظام مختصر الاعمال.
- تخص الساعات من الحد العادل لضبط الاستخدام وليست كرصيد، ولذلك يجدد الحد شهرياً ولا يرحل.
- تفوتر المهام الإضافية أو رسوم الخدمات العاجلة أو خارج أوقات الدوام بفاتورة شهرية تدفع نهاية كل شهر.

### الرسوم الحكومية والمالية

- الرسوم الحكومية أو رسوم الغرف التجارية أو رسوم التصديقات تُسدد من العميل مباشرة وتعتبر متطلب لبدء تنفيذ المهمة.

# وثيقة الامتثال وضمان مستوى الخدمة (SLA) للإسناد الإداري والتشغيلي

## الغرض من الاتفاقية

تهدف هذه الاتفاقية إلى تحديد مستوى الخدمة المقدم من مختصر الأعمال (MK) لعملاء «كفاءة»، وتوضيح الالتزامات التشغيلية وجودة الأداء، لضمان العدالة في الاستخدام، والشفافية في المتابعة، وتوثيق العلاقة التشغيلية وفق منهجية إسناد مؤسسية. إن حدود الخدمة لا تعني عدم حرصنا على نجاحكم، ولكنها تساعدنا جميعاً لفهم حدود العمل القانونية والتفاوض حال الخلاف. كما أننا نعمل على تقليل احتياج عميلنا لعمليات طارئة أو مستعجلة لأننا نقوم بمتابعتها نيابة عنه، ونذكره بها قبل مدة كافية لتعميدنا بتنفيذها.

## أوقات العمل الرسمية

- من الأحد إلى الخميس.
- من الساعة 9:00 صباحاً إلى 5:00 مساءً.
- التقويم المعتمد هو تقويم المملكة العربية السعودية في الإجازات الوطنية بما فيها عطلات الأعياد والمناسبات الرسمية.

## ضوابط احتساب الساعات للمهمة: (وفق جدول الخدمات)

١. الحد الأعلى لزمان المهمة يضمن عدم ارتفاع التكاليف، فلا يزيد احتساب الساعات للمهمة عنه، حتى لو استغرقت وقتاً أطول.
٢. ساعات العمل: تعتمد احتسابها على وقت الدوام الرسمي.
٣. الساعات الزمنية الفعلية: تعتمد على حساب الوقت داخل أو خارج الدوام باستثناء ١١ مساءً إلى ٦ صباحاً.
٤. لا تُحتسب فترات الانتظار في الأنظمة الحكومية ضمن الساعات.
٥. المهام المركبة أو المهام غير المنصوص عليها في جدول الخدمات، يتم تجزئتها لمهام أصغر منصوص عليها أو يتم تقدير الساعات ويطلب من العميل اعتمادها.



## سعة التزامن ودقة التنفيذ

١. حد التزامن: حتى 3 معاملات قيد التنفيذ لكل حساب.
٢. يحسب التزامن تشغيليا ضمن مرحلة التنفيذ والتي تحسب ساعاتها في الإنجاز فلا تزيد عن حد التزامن.

## مدة الإنجاز في الظروف العادية

الوصف: هي المدة الزمنية من اكتمال جميع متطلبات الطلب من طرف العميل إلى تنفيذه أو رفعه للجهة المختصة.

- هدف الإنجاز: إتمام الطلب خلال يوم عمل واحد (8 ساعات عمل).
- الحد الأقصى: لا يتجاوز يومي عمل (16 ساعة عمل).
- طريقة الحساب: تحتسب المدة ضمن ساعات العمل الرسمية فقط.
- سعة التزامن: الحد الأعلى 3 معاملات متزامنة قيد التنفيذ.

## مدة الإنجاز في الظروف غير العادية

- الوصف: هي المدة الزمنية من اكتمال جميع متطلبات لطلب:
- خارج أوقات الدوام الرسمي أو خلال الإجازات.
  - طلب العميل تنفيذه في مدة تقل عن الحد الأقصى المحدد.
  - زائد على عدد المهام المتزامنة المسموح.
  - تأخر العميل عن اعتماده إلى قبل نهاية المهلة بأقل من الحد الأقصى لمدة الإنجاز.
٣. هدف الإنجاز: إنجاز الطلب خلال 4 ساعات من الزمن الفعلي المستمر.
  ٤. الحد الأقصى: لا يتجاوز 8 ساعات من الزمن الفعلي المستمر.
  ٥. طريقة الحساب: بالساعة الزمنية الفعلية.
  ٦. الفوترة: تُفوتر الطلبات بسعر الساعة الأساسي (١١٠ ريال)، وتصدر بفاتورة مستقلة، ويستند فيها لجدول الخدمات، مع حسمها من الحد العادل.
  ٧. المهام غير المحتسبة: يحق لمختصر الأعمال تقديم ٥ ساعات كمهام عاجلة دون فوترة، مع حسمها من الحد العادل.
  ٨. الموافقة: يتطلب التنفيذ المفوتر موافقة العميل المسبقة.

**تنبيه عملي:** نُفعل التنبيهات الاستباقية لتقليل الحالات المستعجلة.

## مسؤولية العميل

١. تزويد المنفذ بجميع بيانات الدخول والمستندات اللازمة في الوقت المناسب.
٢. سداد الرسوم الحكومية والمقابل المالي لأي معاملة.
٣. متابعة الملاحظات والاعتمادات عبر البريد أو القنوات المعتمدة.
٤. التأكد من دقة البيانات المرسلة للمعالجة.
٥. تحديد ممثل رسمي واحد للتفويض والتوقيع على الطلبات (الإجازات، الخطابات، وغيرها).
٦. إنشاء حساب مفوض لدى منصة قوى ولدى منصة مقيم ولدى منصات نفاد الوطني للخدمات التي تتطلبها خدمته. (تجرى مرة واحدة بداية التشغيل)

## المسؤولية والتعويض

١. تأخر الأداء عن الحد الأقصى: تُنفذ المهمة ويضاف للعميل دون حسمها من الحد التشغيلي، ويعطى العميل كوبون بقيمة ٥٠ ريال عن كل يوم عمل تأخر.
٢. الخطأ التنفيذي المباشر: يُصحح دون تحميل العميل أي تكلفة، وتعوض الرسوم الحكومية المفقودة إن وجدت.
٣. تأخر بسبب العميل: (مثل تأخر تسليم المستندات أو سداد الرسوم أو تأخر التعميد) لا يُعتبر إخلالاً.
٤. تعطل الأنظمة الحكومية: يُوثق التعطل ويُوقف عداد الزمن لحين إعادة التفعيل ويشعر العميل بذلك.
٥. رفض جهة حكومية بسبب وضع المنشأة أو وثائقها: تُلغى المهمة وتُحتسب ساعاتها، وتُعاد بعد معالجة السبب كمهمة جديدة.

## السرية والخصوصية (NDA)

نلتزم بمعايير الأمن السيبراني وحماية البيانات ومواءمة ضوابط الخصوصية الوطنية:

١. تُعامل جميع بيانات العميل وموظفيه كمعلومات سرية.
٢. سياسة الوصول الصفري (Zero Access): لا تخزين لكلمات المرور، ويُتلف أي رمز دخول (OTP) بعد الجلسة مباشرة.
٣. إتلاف البيانات: حذف جميع البيانات السرية خلال 30 يوماً من انتهاء التعاقد (عدا السجلات النظامية).
٤. يتم حفظ الملفات فقط في مجلد وثائق العميل ضمن نظام مختصر الاعمال الداخلي، ولا يحفظ في أي أجهزة أو أدوات أخرى.

## نطاق إخلاء من المسؤولية

١. لا تتحمل مختصر الأعمال المزود مسؤولية أي تأخير ناتج عن الأنظمة الحكومية أو ضعف الاتصال أو تأخر السداد من العميل.
٢. لا يشمل التعويض الحالات الخارجة عن السيطرة أو الأسباب النظامية.
٣. لا يُعد رفض الطلب بسبب وضع المنشأة أو تراخيصها إخلالا من المزود.

## شروط عامة

١. يحق لمختصر الأعمال إضافة خدمات جديدة لجدول الخدمات وتقدير ساعاتها.
٢. عند تغير النظم أو تغير طريقة تقديم ومعالجة الطلبات لدى الجهات الحكومية يحق لمختصر الأعمال تغيير عدد الساعات المقدرة في الجدول مع إشعار العميل بالتغيير وسببه.
٣. ساعات المهمات الميدانية والمراجعات والخدمات التخصصية وخدمات المستشارين لها تسعيرات خاصة ويتم الاتفاق عليها عند الحاجة ويمكن تقديمها بطلب مستقل وفوترة مستقلة.
٤. عمليات تجديد الإقامات والتأشيرات وغيرها وسداد رسومها تقتصر على موظفي العميل.
٥. القانون الواجب التطبيق: أنظمة المملكة العربية السعودية.

## الأسئلة الشائعة

١. هل يمكن تجاوز الحد الشهري؟  
نعم، بعدد ٥ ساعات تشغيلية دون فوترة عن طريق مدير الحساب لدى مختصر الأعمال. وبعد ذلك تتطلب أي زيادات موافقة بريدية مسبقة.
٢. هل تُرحل الساعات للحد العادل للشهر التالي؟  
لا، لأن الاشتراك شهري وينتهي العادل مع كل دورة اشتراك.
٣. كيف تُحتسب المهمة المركبة؟  
كل خطوة تُحسب حسب طبيعتها وفق جدول الخدمات.
٤. هل تنفذ المهام عبر المكالمات؟  
لا. كل الطلبات والاعتمادات تُدار عبر البوابة أو البريد حفاظاً على الحوكمة والتوثيق.
٥. كيف تتم المتابعة؟  
عبر التقرير ولوحة متابعة البوابة تظهر فيها المهام والمرحلة التشغيلية لكل مهمة.
٦. هل يمكن إضافة خدمات ميدانية أو مالية أو تقنية؟  
نعم، بعقود ملحقة أو فواتير.

## جدول الخدمات

### (تقييم المهام بالساعات التشغيلية)

الرقم	المهمة المشمولة (تفصيل لكل إجراء)	الأدنى (ساعة)	الأقصى (ساعة)
<b>أ إدارة الموارد البشرية (HRM) والعمليات الداخلية</b>			
أ-١	إصدار خطاب داخلي	٠,٢٥	٠,٥
أ-٢	إدارة طلبات الإجازات (إصدار ومتابعة الاعتماد)	٠,٥	١
أ-٣	إشعار انتهاء أو تمديد عقد (تنسيق داخلي)	٠,٢٥	٠,٥
<b>ب إدارة الامتثال النظامي (الجوازات ومقيم)</b>			
ب-١	إنشاء حساب منصة مقيم	١	٢
ب-٢	إصدار إقامة جديدة	١	٢
ب-٣	تجديد إقامة قائمة	١	٢
ب-٤	نقل خدمات مقيم (من منشأة لأخرى)	١	٢
ب-٥	إصدار تأشيرة خروج وعودة	١	٢
ب-٦	إصدار تأشيرة خروج نهائي	١	٢
ب-٧	تمديد تأشيرة الخروج والعودة	١	٢
ب-٨	تحديث معلومات جواز (بيانات السفر)	١	٢
<b>ج العمل والموارد البشرية (قوى، مدد، أجير، التأمينات)</b>			
ج-١	إصدار/تجديد رخصة عمل	١	٢
ج-٢	إدارة وتوثيق عقد عمل جديد (قوى)	١	٢
ج-٣	نقل خدمة عامل/تغيير مهنة	١	٢
ج-٤	إنشاء حساب "مدد"	١	٢
ج-٥	رفع ملف الرواتب الشهري (مدد)	١	٢
ج-٦	تبرير مخالفات حماية الأجور	١	٢
ج-٧	إنشاء لائحة تنظيم العمل النموذجية (قوى)	١	٢
ج-٨	الإبلاغ عن انقطاع عن العمل	١	٢
ج-٩	تسجيل مشترك جديد في التأمينات الاجتماعية	١	٢
ج-١٠	استبعاد مشترك من التأمينات الاجتماعية	١	٢
ج-١١	تحديث أجور المشتركين في التأمينات	١	٢
<b>د التراخيص والسجلات التجارية</b>			
د-١	تجديد اشتراك الغرفة التجارية	١	٢
د-٢	طلب تصديق وثيقة من الغرفة التجارية	١	٢
د-٣	قيد سجل تجاري جديد (مؤسسة فردية)	١	٢
د-٤	التأكيد السنوي للسجل التجاري	١	٢
د-٥	تجديد/إلغاء الرخصة التجارية (بلدي)	٢	٤
<b>هـ الزكاة والدخل</b>			
هـ-١	إصدار شهادة الزكاة والدخل	١	٢
هـ-٢	التسجيل في ضريبة القيمة المضافة	١	٢