

آلية تنفيذ أحكام اللائحة التنفيذية لنظام البريد

آلية تنفيذ أحكام اللائحة التنفيذية لنظام البريد

المادة	البند	الفقرة	النص	آلية التنفيذ/التطبيق
٣	-	-	مع مراعاة الضوابط الصادرة من الجهات ذات العلاقة، تصدر الهيئة وثيقة تنظم ما يتعلق ببيانات مقدم الخدمة والمستفيد والبيانات البريدية وما يتعلق بحفظها وتخزينها ومشاركتها.	وفقا لوثيقة تنظيم حفظ وتخزين ومشاركة ما يتعلق ببيانات مقدم الخدمة والمستفيد والبيانات البريدية المنشورة في الموقع الإلكتروني للهيئة.
٥	-	-	تصدر الهيئة -وفقا للمادة العاشرة من النظام- قرارا يتضمن المقابل المالي لفئات التراخيص وتجديدها والمقابل السنوي لها على أن يراعى فيه الآتي: ١- أن يتناسب المقابل المالي مع الخدمة البريدية ونوع الترخيص. ٢- أن يرتبط المقابل السنوي في حجم كيان المنشأة والنشاط الذي ترغب بتقديم الخدمات البريدية فيه.	يتم العمل بهذه المادة من التاريخ الذي تحدده الهيئة.
٧	-	-	تمنح الهيئة الترخيص لتقديم الخدمات البريدية الآتية: ١- تسلم المواد البريدية، ونقلها، وتوزيعها، وتسليمها، بما فيها البريد السريع. ٢- الخدمات المالية البريدية، بعد الحصول على ترخيص من البنك المركزي السعودي. ٣- خدمة الصناديق البريدية. ٤- خدمة البريد الدعائي. ٥- خدمة تقديم بطاقات أو كروت أو قسائم بريدية مسبقة الدفع. ٦- خدمة محطات الطرود. ٧- خدمة البريد الرسمي.	يكون بدء الترخيص للخدمات البريدية التالية وفقا للتاريخ الذي تحدده الهيئة: ١- تسلم المواد البريدية، ونقلها، وتوزيعها، وتسليمها، بما فيها البريد السريع. ٢- الخدمات المالية البريدية، بعد الحصول على ترخيص من البنك المركزي السعودي. ٣- خدمة الصناديق البريدية. ٤- خدمة البريد الدعائي. ٥- خدمة تقديم بطاقات أو كروت أو قسائم بريدية مسبقة الدفع. ٦- خدمة محطات الطرود. ٧- خدمة البريد الرسمي.

				٨ - خدمة الطرود. ٩ - أي ترخيص ترى الهيئة دخوله في نطاق الخدمات البريدية وفقا للمادة الأولى من النظام.
يجب على طالب ترخيص نقل الطرود (محلي ودولي) استيفاء المتطلبات التالية: ١ - التسجيل في المنصة الإلكترونية للهيئة العامة للنقل، والموافقة على التعهد الإلكتروني بها. ٢ - أن يكون السجل التجاري ساري المفعول ويتضمن نشاط نقل الطرود (محلي ودولي) ٣ - الموافقة على الإقرار الخاص بسلامة الذمة المالية وخلو مقدم الطلب من أي سوابق جنائية. ٤ - الموافقة على الاستعلام عنه من خلال نظام سمة ونظام قوائم. ٥ - تقديم خطة تشغيلية للمشروع تشتمل على: أ- التغطية الجغرافية داخل المملكة العربية السعودية. ب- العدد المتوقع للإرساليات داخليا وخارجيا وخطة التوسع فيها بشكل ربع سنوي لفترة سنتين. ت- نسخة من أنظمة ولوائح الشركة التي ستمارس النشاط على أن تشمل كحد أدنى الهيكل الإداري، مصفوفة الصلاحيات، أي وثائق تطلبها الهيئة. ث- نسخة معتمدة من عقد التأسيس موضحا به نسب التملك (بالتفصيل). ٦ - توفير المستندات المتعلقة بالفروع الدولية لمقدم الطلب المملوكة له في خمس دول بخمس قارات مختلفة على أن يكون في كل دولة مركز معالجة واحد كحد أدنى، أو مستند العلاقة مع المنشأة الدولية المرخصة في بلد المنشأ، على أن يكون مرتبطا بالضمان أو الامتياز كوكيل حصري لها وألا تقل خبرتها عن خمس سنوات في هذا المجال، موضحا بها التالي:	يجب على مقدم طلب الترخيص تقديم المتطلبات الآتية للهيئة: ٥- أي متطلبات أخرى تضعها الهيئة.	-	٥	٨

• بيانات المنشأة الدولية وتشمل (اسم المنشأة، بلد المنشأ، المقر الرئيسي) • نسخة موثقة من عقد التأسيس للمنشأة الدولية مع توضيح نسب التملك. • مواقع تواجد المنشأة الدولية في دول العالم. • موقع المنشأة الدولية الإلكتروني. • تحديد نقاط تجميع الشحنات الرئيسية خارج المملكة وتشمل (مركز المعالجة، الدولة، العنوان، الترخيص الصادر من الدولة المنشأة فيها). • المدير التنفيذي ومدراء الفروع الدولية وبيانات التواصل معهم وهوياتهم. • تحديد شخص مفوض عن المنشأة الدولية وبيانات التواصل معه وهويته. • توضيح آلية العمل، وطريقة إيصال الطرود واستلامها وتسليمها. ٧- الربط التقني الكامل مع منصة الهيئة الإلكترونية، ومشاركة البيانات بشكل مستمر في المنصة. ٨- يقوم الحاصل على ترخيص نقل الطرود بالنشر عنه بصحيفتين من الصحف اليومية. يجب على طالب ترخيص نقل الطرود (محلي) استيفاء المتطلبات التالية: ١- التسجيل في المنصة الإلكترونية للهيئة العامة للنقل، والموافقة على التعهد الإلكتروني بها. ٢- أن يكون السجل التجاري للمنشأة ساري المفعول، وأن يتضمن نشاط نقل الطرود (محلي). ٣- الموافقة على الإقرار بسلامة الذمة المالية وخلو مقدم الطلب من أي سوابق جنائية.				
---	--	--	--	--

٤- الموافقة على الاستعلام عنه من خلال نظام سمة ونظام قوائم. ٥- تقديم نموذج عمل موضحا به آلية تقديم الخدمة. ٦- يقوم الحاصل على ترخيص نقل الطرود بالنشر عنه بصحيفتين من الصحف اليومية. ٧- الربط التقني الكامل مع منصة الهيئة الإلكترونية، ومشاركة البيانات بشكل مستمر في المنصة.				
يتم تجديد الترخيص بناء على طلب مقدم الخدمة لمدة مماثلة لتلك المشار إليها في الترخيص، أو بحسب ما تراه الهيئة مناسبة، وذلك بعد استيفاء جميع المتطلبات اللازمة لذلك بما فيها سداده جميع التزاماته المالية لدى الهيئة إن وجدت والمقابل المالي لتجديد الترخيص.	-	٣	٩	
مدة الترخيص عند الإصدار سنتان، قابل للتجديد لمدة مماثلة مع مراعاة أن تكون شروط الإصدار ملازمة لسريانة.	-	-	١٣	
يتم تجديد الترخيص بناء على طلب المرخص له.	-	٢	٢٩	
أجور وأوزان وأبعاد وأشكال وأحجام ومقاسات وأوصاف وشروط المواد البريدية المعتمدة من قبل الهيئة وأي تعديل يطرأ عليها.	-	١٠	٣٢	

على مقدم الخدمة البريدية تقديم نظام واضح لنقل وتتبع المواد البريدية وتوزيعها وينشره على موقعه الإلكتروني، على أن تتضمن أوصاف النظام ما يلي: أ. قائمة شاملة تضم جميع الخدمات البريدية التي يوفرها مقدم الخدمة، بما يشمل البريد العادي، والبريد السريع، والخدمات الأخرى المتخصصة. ب. معلومات واضحة ومحددة عن معايير الخدمة لجميع الخدمات البريدية المقدمة. ت. خارطة تفصيلية أو قائمة بجميع المناطق التي يغطيها مقدم الخدمة، بما يشمل المواقع المحلية والدولية، إلى جانب أي قيود أو اشتراطات على الخدمة. ث. جدول تسعير كامل وواضح لجميع الخدمات البريدية المقدمة، بما يشمل أي رسوم إضافية. ج. تعليمات واضحة بشأن إشعارات التتبع والإخطارات ذات الصلة بخدمة الطرود والتي تتعلق بحالة تسليمها ونقلها واستلامها، بما يشمل أي رموز أو معرفات مطلوبة.	تقديم نظام واضح لنقل وتوزيع الأنشطة البريدية على الصعيد المحلي والدولي ونشرها بالوسائل المتاحة، وذلك وفقا لما تحدده الهيئة.	-	١٥	٣٢
--	--	---	----	----

ح. إرشادات تفصيلية حول متطلبات التغليف المقبولة، ومتطلبات وضع الملصقات، والمواصفات الأخرى للمواد البريدية لضمان النقل الآمن والفعال. خ. قائمة بالمواد البريدية المحظورة. د. معلومات التواصل بفريق الدعم وخدمة العملاء.				
يلتزم مقدم الخدمات البريدية بمسك السجلات التالية: أ. سجلات الإيرادات والمصروفات ذات الصلة بالخدمات البريدية، بما يشمل تفاصيل الرسوم المفروضة وتفاصيل المدفوعات وإصدار الفواتير. ب. سجلات الأنشطة التشغيلية ذات الصلة بالخدمات البريدية، بما يشمل تفاصيل أنشطة الفرز والنقل والتسليم.	مسك السجلات التي تحددها الهيئة.	-	١٦	٣٢

ت. سجلات مقاييس الأداء، على سبيل المثال لا الحصر مدد التوصيل، ومعدلات المواد المفقودة أو التالفة أو المرتجعة، ومعدلات التسليم من أول مرة، وغيرها. ث. سجلات عمليات التواصل مع العملاء، بما يشمل الشكاوى والاستفسارات والملاحظات المتعلقة بالخدمات البريدية. ج. سجلات معلومات العملاء، بما يشمل الأسماء والعناوين وبيانات الاتصال. ح. سجلات معلومات الموظفين، بما يشمل الأسماء والعناوين وبيانات الاتصال. ب. يحتفظ مقدم الخدمة بهذه السجلات لمدة لا تقل عن عام.				
تتعلق بالمشغل الوطني المناطق فيه تقديم سياسة الخدمة الشاملة.	يتم تحديد وتعديل أجور الخدمات بقرار من الهيئة وذلك بناءً على طلب المرخص له، ويعتبر مضي (٦٠) ستين يوماً من تاريخ تقديم الاقتراح إلى الهيئة دون البت فيه بمثابة قرار الرفض.	-	٢	٣٦

١. دون الإخلال بالمتطلبات المنصوص عليها في نظام البريد ولائحته التنفيذية وغير ذلك من الأنظمة ذات العلاقة، يلتزم مقدم الخدمة عند رفع طلب للحصول على موافقة الهيئة بالضوابط التالية: أ. توفير معلومات كافية عن الوكالة أو المنظمة الدولية بما في ذلك تاريخ نشأتها ونشاطها وعملياتها وغير ذلك. ب. يجب أن تخضع جميع الاتفاقات المبرمة مع الوكالات أو المنظمات الدولية إلى جميع الأنظمة واللوائح التنظيمية والسياسات التي وضعتها الهيئة، بما يشمل اللوائح والسياسات المتعلقة بالترخيص ومعايير الخدمة وحماية البيانات. ت. يحق للهيئة طلب تقديم إثبات استقرار الوضع المالي واستدامته للوكالات أو المنظمات الدولية المعنية، ويشمل ذلك تقديم سجل التدفق المالي المستقر (الأرباح قبل الفائدة والضرائب والإهلاك واستهلاك الدين، وهامش الربح، والتدفقات النقدية المناسبة) والموارد الكافية لدعم عملياتها التشغيلية (الأصول الكافية). ث. يحق للهيئة طلب تقديم إثبات القدرات الفنية والتشغيلية للوكالات أو المنظمات الدولية المعنية، بما يشمل قدرتها على استيفاء معايير الخدمة والحفاظ على المعدات والمنشآت وصيانتها وإدارة الخدمات اللوجستية وسلاسل التوريد.	في حال رغبة مقدم الخدمة في التعامل مع أي وكالة أو منظمة دولية معنية بشؤون البريد للقيام بأي ترتيبات تتعلق بتقديم الخدمات البريدية المرخص له بتقديمها، فيجب الحصول على موافقة الهيئة الكتابية وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة.	-	-	٣٩
--	--	---	---	----

وينبغي تحليل قائمة الأصول ومحفظة خدمات الشركة وسمعتها بالسوق.				
ج. تضمن جميع الاتفاقيات المبرمة مع الوكالات أو المنظمات الدولية التزام تلك المنظمات بسرية المواد البريدية وبياناتها والبيانات المتعلقة بالمستفيدين، بما يشمل الامتثال لجميع المتطلبات التي وضعتها الجهات المسؤولة لحماية البيانات وتأمينها.				
دون إخلال بالأحكام المتعلقة بسرية البيانات الواردة في نظام البريد ولائحته التنفيذية أو أي أنظمة أخرى ذات علاقة يُعلن مقدم الخدمة عن المادة البريدية للوصول إلى المستفيد، مع مراعاة ما يلي:				
أ. يعلن مقدم الخدمة عن المواد البريدية عبر استخدام الرقم المرجعي أو أي بيانات متوفرة تمكّن من الاستدلال على صاحب الشحنة مع مراعاة سرية البيانات البريدية.				
ب. الإعلان عن المادة البريدية بطريقتين مختلفتين على الأقل.				
ت. تتضمن وسائل الإعلان عن المواد البريدية إرسال إشعارات أو التواصل عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.				
ث. في حال عدم تمكن مقدم الخدمة من الوصول إلى المستلم من خلال الوسائل المشار لها أعلاه للتواصل، يتعين عليه الإعلان عن المادة البريدية بوسائل بديلة.				
	الإعلان عن المادة البريدية وفقا للطريقة التي تحددها الهيئة للاستدلال على المستفيد، مع مراعاة سرية البيانات البريدية.	-	٣	٤٠

ج. تتضمن الوسائل البديلة للإعلان عن المواد البريدية الإعلان على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة، ووسائل التواصل الاجتماعي. ح. يجوز لمقدم الخدمة الاستعانة بوسائل أخرى للإعلان عن المواد البريدية بعد الحصول على موافقة الهيئة.				
يوفر مقدم الخدمة وسائل فعالة لتلقي الشكاوى، مع مراعاة ما يلي: ١- توفير رقم مجاني مخصص لاستقبال المكالمات على الخط المباشر لخدمة العملاء. ٢- توفير وسيلتين إضافيتين لتلقي الشكاوى من الوسائل أدناه: أ. تخصيص موقع فعلي في أحد مراكز الخدمات البريدية أو مكتب لتمكين المستفيدين من تقديم الشكاوى. ب. بريد إلكتروني مخصص لاستقبال الشكاوى واستلام الرد عليها تبعاً، ويتم نشره على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة. ت. نموذج شكاوى الكتروني على الموقع الإلكتروني التابع لمقدم الخدمة أو وسائل التواصل الاجتماعي لإتاحة تقديم شكاوى المستفيدين وتتبعها. ٣- يجب أن تتيح وسيلة واحدة على الأقل من الوسائل المستخدمة الحصول على نسخة من الشكاوى لتقديمها إلى الهيئة؛ ٤- يجب تقييد هذه الشكاوى برقم مرجعي وتاريخ للشكاوى. ٥- يجوز لمقدم الخدمة توفير وسائل إضافية لتلقي شكاوى المستفيدين.	على مقدم الخدمة توفير وسائل فعالة لتلقي الشكاوى وفقاً لما تحدده الهيئة	-	٢	٥١

٥٧	٥	-	أو أي وسيلة أخرى من الوسائل الحديثة وتضع الهيئة الضوابط اللازمة لذلك.	دون الإخلال بالمتطلبات المحددة في نظام البريد، ولائحته التنفيذية، والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، وسياسة الخدمات البريدية الشاملة، يجوز لمقدم الخدمة تطبيق وسائل تخليص أخرى بعد الحصول على موافقة الهيئة.
٦٠	٣	-	ولا يحق لمقدم الخدمة البريدية تعديل أو إلغاء وثيقة سياسة التعويض دون الرجوع للهيئة وأخذ موافقتها، ويتم نشرها على موقعه الإلكتروني وفقا لما تقرره الهيئة من سياسات وإجراءات في هذا الشأن.	دون الإخلال بالمتطلبات المحددة في نظام البريد ولائحته التنفيذية، يُراعى في إعداد وثيقة سياسة التعويض ما يلي: ١- يجب أن تحدد السياسة بوضوح الحالات المستحقة للتعويضات من المستفيدين، ويجب أن تشمل على جميع حالات التأخير والخطأ في تسليم المواد البريدية وفقدانها وتلفها أو نقصها. ٢- يجب أن تحدد السياسة المدة التي يحق للمستفيدين خلالها المطالبة بالتعويضات. ويجب ألا تقل هذه المدة عن شهر واحد منذ تاريخ التسليم الفعلي. ٣- يجب أن توضح السياسة الإجراءات المتبعة لرفع طلب التعويض والوثائق المطلوبة أو الأدلة المطلوب تسليمها. ٤- يجب أن تحدد السياسة أنواع التعويضات المتاحة للمستفيدين، ومنها على سبيل المثال الآتي: إعادة رسوم الخدمات البريدية، أو استبدال المواد البريدية التالفة أو المفقودة، أو التعويضات المالية عن التأخير أو غير ذلك. وبما يتواءم مع الحالة والتكلفة.

٥- يجب أن تحدد السياسة الجدول الزمني للنظر في المطالبات وتقديم التعويضات إلى المستفيدين وفقا لما تحدده اللائحة، لضمان سرعة تسوية كل الحالات. ٦- يجب أن تحدد السياسة بوضوح الحد الأدنى والحد الأقصى لقيمة التعويض المقدم إلى المستفيدين. ٧- يلتزم مقدم الخدمة البريدية بنشر سياسة التعويض في موقعه الإلكتروني، وإطلاع المستفيد عليها.				
---	--	--	--	--