



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

قرار وزير الاتصالات وتقنية المعلومات رئيس مجلس الإدارة  
رقم ( 4 ) م لسنة 2022م

بشأن

قواعد حماية حقوق مستخدمي خدمات البعائث البريدية

وزير الاتصالات وتقنية المعلومات - رئيس مجلس الإدارة :

بعد الاطلاع على :

- القانون رقم (64) لسنة 1991م بشأن البريد والتوفير البريدي .
- والقرار الجمهوري بالقانون رقم (35) لسنة 1991م بشأن الهيئات والمؤسسات والشركات العامة وتعديلاته.
- والقرار الجمهوري رقم (1) لسنة 2001م بشأن تنظيم الهيئة العامة للبريد والتوفير البريدي وتعديلاته .
- وقرار رئيس مجلس الوزراء رقم (346) لسنة 2009م بشأن اللائحة التنظيمية للهيئة العامة للبريد والتوفير البريدي.
- والقرار الجمهوري رقم (56) لسنة 2016م بشأن تشكيل حكومة الإنقاذ الوطني وتسمية أعضائها وتعديلاته.
- والقرار الجمهوري رقم (95) لسنة 2017م بشأن تعيين وزير الاتصالات وتقنية المعلومات.
- وبناءً على عرض مدير عام الهيئة، وموافقة مجلس الإدارة بالمحضر رقم ( 1 ) لسنة 2022م .
- ولما تقتضيه المصلحة العامة.

﴿ قرار ﴾

مادة (1): أحكام عامة :

1. يطبق هذا القرار على جميع مقدمي خدمات البعائث البريدية.
2. يلتزم مقدمي خدمات البعائث البريدية بأحكام قانون البريد ولائحة تنظيم تراخيص خدمات البعائث البريدية واللوائح النافذة واتفاقيات البريد العالمي المصادق عليها .
3. يحظر على مقدمي خدمات البعائث البريدية أي ممارسات تخالف القواعد المنصوص عليها في هذا القرار
4. إذا تتطلب هذا القرار تنفيذ أي إجراء خطي ، فإنه يمكن تنفيذه إلكترونياً ، أو آلياً بواسطة الأنظمة الآلية ، مع مراعاة الأنظمة واللوائح والقرارات المنظمة للتعاملات الإلكترونية ، وما يصدر عن الهيئة بهذا الشأن .
5. لا يقيد هذا القرار أي حقوق للمستفيد وردت في أي قوانين أو لوائح أو قرارات أو اتفاقيات أو وثائق أخرى .



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

6. يحق للمستفيد التواصل مع مقدم الخدمة ، وعلى مقدم الخدمة توفير قنوات متعددة وسهلة ، هاتفية وإلكترونية تمكن المستفيد من التواصل معه ، وتتبع البعثات البريدية المرسله ، مع مراعاة توفير وسائل تواصل للأشخاص ذوي الإعاقة .

7. يجب على مقدمي خدمات البعثات البريدية الالتزام بحماية حقوق المستفيدين خصوصاً ما يلي : -

- (أ) حق المستفيد في الحصول على الخدمة .
- (ب) حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة .
- (ج) حق المستفيد في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه .
- (د) حق المستفيد في الحصول على ضمانه جودة الخدمة .
- (هـ) حق المستفيد في احترام خصوصيته ، وسرية معلوماته .
- (و) حق المستفيد في معالجة شكاواه .
- (ز) حق المستفيد في التوعية .

8. يلتزم مقدم الخدمة بنشر قواعد حماية حقوق المستفيدين عبر موقعه الإلكتروني .

مادة (2): الشروط العامة لحماية حقوق المستفيدين :-

أولاً : يلتزم مقدم الخدمة بكل ما من شأنه حماية حقوق المستفيدين ومن ذلك الآتي :

(1) حق المستفيد في الحصول على الخدمة :

- أ- يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة لطلابه ، دون أي نوع من التمييز بين المستفيدين، ما لم تكن الخدمة محل الطلب ليست ضمن التزاماته أو إذا وجدت أسباب قانونية منعه من تقديمها .
- ب- يجب على مقدم الخدمة تقديم الخدمة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في عقد الخدمة .
- ج- يجب على مقدم الخدمة توفير منافذ كافية لتقديم خدماته ، مع مراعاة الانتشار والتوزيع الجغرافي للمستفيدين .

(2) حق المستفيد في الحصول على المعلومات الصحيحة :

- (أ) يجب على مقدم الخدمة أن ينشر جميع المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمات للعموم عبر منصاته الإلكترونية ، وفي منافذ تقديم الخدمة وتزويد الهيئة بنسخة منها ، على أن تشمل هذه المعلومات ما يلي :
  - (1) اسم الجهة أو الشركة أو المؤسسة ، وعنوان مقرها الرئيس ، وفروعها ، وبيانات الوصول إليها .
  - (2) تفاصيل الخدمات التي يتم تقديمها للمستفيد .
  - (3) تفاصيل أسعار الخدمات ويشمل ذلك تعرفه الخدمة ، وأي مقابل مالي مطلوب دفعه من المستفيد .
  - (4) التاريخ والوقت المتفق عليه لتنفيذ الخدمة .
  - (5) تفاصيل شروط والتزامات مقدم الخدمة والمستفيد .



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

- (6) قواعد وإجراءات التعويض ، عند الإخلال بأحد التزامات ، وإعادة المقابل المالي .
- (7) الآثار المترتبة على إخلال أو عدم تنفيذ مقدم الخدمة أو المستفيد لالتزاماته .
- (8) إجراءات التعامل مع شكاوى المستفيدين .
- (9) معايير جودة الخدمات .
- (10) قواعد وإجراءات التعامل مع البعثات التي تعذر تسليمها .
- (11) تفاصيل أي تخفيضات أو عروض إن وجدت .
- (12) تفاصيل أي قيود أو استثناءات على الخدمة وأي أجور ستفرض عند تجاوز هذه القيود أو الاستثناءات إن وجدت .
- (13) قواعد وإجراءات طلب إعادة البعثات البريدية أو تعديل العنوان المرسل إليه مع توضيح تكلفة الإرجاع .
- (14) وسائل تتبع البعثات البريدية ، والتواصل مع مقدم الخدمة ، ومنافذ تقديم خدماته .
- (15) تحديث حالة تتبع البعثات البريدية .

(ب) يجب أن تكون جميع المعلومات المشار إليها في الفقرة أعلاه مكتوبة بعبارات واضحة وسهلة ، بشكل يسهل الوصول إليها واستيعابها من قبل المستفيدين .

(ج) يحظر على مقدم الخدمة وصف الخدمة أو الإعلان عنها أو عرضها بأسلوب يحتوي على بيانات مضلة أو غير صحيحة .

### 3) حق المستفيد في الحصول على الخدمة بالسعر المعلن عنه .

أ- لا يجوز لمقدم الخدمة تقاضي أي مقابل مالي بالمخالفة لما هو معلن عنه وموافق عليه من قبل المستفيد في عقد الخدمة بشكل واضح .

ب- يجوز لمقدم الخدمة تحصيل المقابل المالي الذي دفعه نيابة عن المستفيد للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد ، بعد أخذ موافقة المستفيد المسبقة على ذلك وتقديم ما يثبت دفع المبلغ للجهات الحكومية .

### 4) حق المستفيد في الحصول على ضمان جودة الخدمة .

(أ) يجب على مقدم الخدمة أن يلتزم بضمان جودة الخدمة المقدمة المعلن عنها من قبل مقدم الخدمة ، على أن تكون متوافقة مع المعايير الدولية المتعارف عليها في هذا المجال وتضمنها في عقد الخدمة .

(ب) يجب على مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعويض وإعادة المقابل المالي المعلن عنها من قبل مقدم الخدمة ، في حال عدم الالتزام بجودة الخدمة المقدمة ، أو تعرض البعثات البريدية للتلف أو النقص أو الفقدان .

(ج) يجب على مقدم الخدمة وضع معايير تحدد جودة تجربة المستفيد من الخدمة وقياسها ، ورفع مستواها بناء على نتائج القياس .



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

**(5) حق المستفيد في احترام خصوصيته وسريته معلوماته :**

- (أ) يجب على مقدم الخدمة المحافظة على سرية جميع معلومات المستفيد ، وحمايتها من التعدي عليها بأي وسيلة كانت ، واتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع الوصول إليها ، أو الإفشاء عليها ، أو إفشائها ، أو نشرها ، أو استخدامها أو تعديلها بالمخالفة للأنظمة والقوانين .
- (ب) لا يجوز لمقدم الخدمة الإفصاح عن معلومات المستفيدين ما لم يكن هذا الإفصاح مسموح به بموجب مسوغ قانوني وفقاً للأنظمة والقوانين واللوائح المعمول بها في الجمهورية ، أو بناءً على موافقة المستفيد الصريحة أو من يمثله رسمياً في ذلك ، أو بناءً على توجيه من الهيئة .
- (ج) يجب على مقدم الخدمة وضع سياسات واضحة تقيد الإفصاح على معلومات المستفيدين لديه ، وتوثيق أي دخول على معلوماته .
- (د) يجب على مقدم الخدمة الإفصاح عن سياسة الخصوصية وتحديد وتعريف أغراض طلب وجمع وحفظ معلومات المستفيدين ويحظر استخدام تلك المعلومات لغير الأغراض الموضح عنها .
- (هـ) يجب على مقدم الخدمة المحافظة على محتوى البعثات البريدية وعدم السماح لغير المصرح لهم نظاماً بالإفصاح عليها .

**(6) حق المستفيد في معالجة شكواه :**

- أ- يجب على مقدم الخدمة تأسيس قسم خاص لتلقي وإدارته ومعالجة شكاوي المستفيد .
- ب- يحق للمستفيد تقديم شكواه إلى مقدم الخدمة ، على ألا يتجاوز تاريخ تقديم الشكوى ثلاثة أشهر من تاريخ إيداع البعثة البريدية لدى مقدم الخدمة .
- ج- يجب على مقدم الخدمة وضع إجراءات محددة وواضحة لمعالجة شكاوي المستفيدين على ألا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لديه عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكوى مع مراعاة الآتي:
- (1) أن يكون تقديم الشكوى متاحاً عبر كافة الوسائل الممكنة سواءً إلكترونية أو عبر الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي وعدم إلزام المستفيد بوسيلة واحدة لتقديم شكواه وأن يكون الوصول إلى هذه الوسيلة واضحاً وسهلاً .
- (2) أن تكون إجراءات معالجة الشكوى لدى مقدم الخدمة عبر نظام إلكتروني ، وتوثيق وفيه إجراءات معالجة الشكوى من بداية تقديمها حتى إغلاقها .
- (3) أن تتوافق هذه الإجراءات مع المعايير الدولية المتعلقة بمعالجة الشكاوي ، ورضا المستفيدين .
- (4) تزويد المستفيد برقم مرجعي لشكواه ، والمدد المتوقعة لمعالجة الشكوى عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية، وفي حال انتهاء المدد المتوقعة لمعالجة الشكوى، يجب إشعار المستفيد بمستجدات معالجة شكواه ، والمدد الجديدة المتوقعة لإنهائها ، مع مراعاة المدد المحددة لمعالجة الشكوى



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

ويزود المستفيد برد مكتوب وواضح عن نتيجة شكواه عبر رسالة نصية (SMS) أو إلكترونية أو ورقية ولا يكتفي بعبارات مختصرة مثل عبارته (تم معالجة الشكوى) دون توضيح الإجراءات المتخذة .

د- يجب على مقدم الخدمة العمل على تكامل الأنظمة الإلكترونية لمعالجة شكاوى المستفيدين لديه مع أنظمة الهيئة الإلكترونية .

ه- يجب على مقدم الخدمة حفظ الشكوى المقدمة من المستفيد وجميع الإجراءات التي تمت عليها لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إغلاق الشكوى .

و- تختص الهيئة بمعالجة شكوى المستفيد ضد مقدم الخدمة إذا كان محل النزاع متعلق بالخدمة المرخص بتقديمها ، أو العقد المبرم بشأن تقديم الخدمة البريدية ومنها على سبيل المثال الأمور التالية :

(1) بعائث بريدية ناقصة أو تالفة المحتوى .

(2) تأخر وصول البعائث البريدية .

(3) بعائث بريدية معادة .

(4) بعائث بريدية مهملة أو محجوزة .

(5) بعائث بريدية مسلمة بالخطأ

(6) حقوق المستفيد الواردة في هذه القرار .

ز- يجوز للمستفيد تصعيد شكواه إلى الهيئة بعد انتهاء مائة عشر أيام للمدة النظامية الممنوحة لمقدم الخدمة لمعالجة الشكوى ، دون الرد عليها أو إغلاقها بدون معالجتها على أن يكون ما سبق خلال فترة لا تزيد عن (30) يوماً من تاريخ إغلاق الشكوى من قبل مقدم الخدمة أو انتهاء المهلة الممنوحة له ، ويجوز للهيئة تجاوز هذه المدة في الحالات التي يتبين لها وجود أسباب واقعية منعت المستفيد من تقديم شكواه للهيئة خلال تلك الفترة .

ح- يجوز للهيئة قبول الشكوى ابتداءً قبل تقديمها إلى مقدم الخدمة في الحالات التي تستدعي تدخل الهيئة وفق تقديرها .

ط- يجوز للهيئة عدم قبول الشكوى فوراً إذا رأت أنها غير واقعية أو غير مبنية على حجج قوية أو غير مكتملة أو كان الطلب مجحفاً ، أو كانت طبيعة الشكوى أو الطلب خارج اختصاص الهيئة أو أن الشكوى مكررة أو تضمنت عبارات غير لائقة مع إبلاغ المستفيد بسبب الرفض .

ي- يجب على المستفيد عند تقديم شكواه إلى الهيئة أن يذكر وقائعها ، وأن يحدد طلباته وأن يزود الهيئة بما تطلبه من بيانات أو مستندات تتعلق بالشكوى .



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

ك- في حالة رفع المستفيد شكواه إلى الهيئة ، ومن ثم إحالتها إلى مقدم الخدمة للإفادة عنها فيتوجب على

مقدم الخدمة خلال مدة لا تتجاوز (3) أيام عمل القيام بالتالي :

(1) التواصل مع المستفيد لحل الشكوى بالتراضي خلال المهلة المحددة .

(2) تزويد الهيئة بنسخة من سجل الشكوى متضمناً تفاصيل وإجراءات معالجتها وموقف مقدم الخدمة حيالها

(3) تزويد الهيئة بالمعلومات والمستندات المطلوبة في الشكوى .

ل- في حال عدم إفادة مقدم الخدمة بالتفاصيل والمعلومات والمستندات المطلوبة خلال المدة المحددة أو عدم حل

الشكوى بالتراضي تقوم الهيئة بالبت في الشكوى وإصدار قرارها وفقاً لما يتوفر لديها من معلومات .

(1) يجب على مقدم الخدمة تنفيذ قرار الهيئة الصادر في الشكوى فور تبليغه به وبما لا يتجاوز (5) أيام

عمل من تاريخ الإبلاغ .

(2) يجب على مقدم الخدمة دراسة أسباب الشكاوى المكررة وإيجاد حلول لها ، ويمكن للهيئة أن تضع معايير

تتعلق بعدد ونوعية الشكاوى المكررة والإجراءات الواجب إتباعها .

(3) يجب على مقدم الخدمة تزويد الهيئة بتقارير وإحصائيات تفصيلية عن الشكاوى الواردة إليه وما

اتخذته من إجراءات حيالها بشكل دوري بحسب ما تطلبه الهيئة .

(4) تضع الهيئة إجراءات محددة لمعالجة شكاوى المستفيدين المرفوعة إليها مع مراعاة التالي : -

(أ) أن لا تتجاوز مدة معالجة الشكوى لدى الهيئة (30) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى حتى إصدار

قرار بشأنها ويجوز للهيئة في بعض الحالات الاستثنائية التي تستدعي مدة أطول تمديدتها مع

إخطار مقدم الشكوى بذلك .

(ب) تصنيف الشكاوى ووضع معايير لمعالجة الشكاوى حسب طبيعة الخدمة محل الشكوى.

(ج) يجب على مقدم الخدمة إتاحة جميع مقاره وفروعه ووسائل نقله ومخازنه للمكلفين بالتفتيش أو

المتابعة أو التنفيذ المتعلقة بمعالجة الشكاوى .

(7) حق المستفيد في التوعية .

(أ) يلتزم مقدم الخدمة بنشر حقوق والتزامات المستفيدين على موقعة الإلكتروني ومنافذ تقديم الخدمة

بحسب الشروط التي تحددها الهيئة .

(ب) يلتزم مقدم الخدمة بإعداد وتنفيذ خطط وبرامج لرفع وعي المستفيدين وقياس مدى رضاهم متابعة

آرائهم ومتطلباتهم بشأن الخدمات المقدمة وجودتها .



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

**ثانياً:** يجب على مقدم الخدمة أن يصدر على أوراقه الرسمية عقد خدمة للمستفيد على أن يتضمن ما يلي :

- (أ) تفاصيل الخدمة المتعاقد عليها والمقابل المالي .
- (ب) تفاصيل محتوى البعثات البريدية محل العقد وحالتها .
- (ج) بيانات المرسل ( الاسم ، رقم الهوية / السجل التجاري ، الجنسية ، رقم التواصل ، عنوانه )
- (د) بيانات المرسل إليه ( اسمه كاملاً ، ورقم التواصل ، وعنوانه ، موقع إلكترونيًا بطريقة موثقة ) .
- (هـ) تاريخ عقد الخدمة .
- (و) بيانات موظف مقدم الخدمة وتوقيعه .
- (ز) إقرار موظف مقدم الخدمة بالإطلاع والتحقق من أصل هوية المرسل .
- (ح) رقم البوليصة .

**ثالثاً:** يجب على مقدم الخدمة حفظ عقد الخدمة لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ إبرام العقد ويقع

على مقدم الخدمة عبء إثبات موافقة المستفيد عند وجود أي نزاع .

**رابعاً:** يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بنسخة ورقية أو إلكترونية من عقد الخدمة .

**خامساً:** يجب على مقدم الخدمة تزويد المستفيد بسند استلام أي مبلغ دفعة تضمن مقدار المبلغ والخدمة المقدمة

وتاريخ الاستلام وعلى مقدم الخدمة الاحتفاظ بهذا السند لمدة لا تقل عن سنة ميلادية من تاريخ

استلام المبلغ .

**سادساً:** يجب على مقدم الخدمة أن يعيد إلى المستفيد أي مبالغ زائدة دفعها وذلك خلال (15) يوم عمل على الأكثر

من تاريخ العلم بها .

**مادة (3): تسليم البعثات البريدية :**

(1) على مقدم الخدمة تسليم البعثات البريدية إلى عنوان المرسل إليه المسجل في عقد تقديم الخدمة ،  
ويعد مسئولاً عن أي فقدان أو تأخير أو خطأ في التسليم الحاصل بسببه .

(2) تُسلم البعثات البريدية إلى المرسل إليه أو من يفوضه ، وعلى مقدم الخدمة وضع إجراءات للتحقق من  
صحة هوية المستلم ، وإثبات استلامه .

(3) يجوز للمرسل أن يطلب إعادة البعثات البريدية ، أو تعديل عنوان المرسل إليه ، قبل تسليمها للمرسل  
إليه ، وعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات طلب إعادة البعثات البريدية ، أو تعديل العنوان  
المرسل إليه والمعلنة على منصاته ومنافذ تقديم الخدمة ، مع مراعاة توافق هذه القواعد والإجراءات  
مع القواعد الدولية في هذا الشأن ، وما يترتب عليها من أجور قد تطلب من المستفيد .



No. : .....

الرقم : .....

Date : .....

التاريخ : .....

- (4) على مقدم الخدمة استرداد أي بعائث بريديّة تم تسليمها بالخطأ .  
(5) إذا تعذر تسليم البعائث البريديّة بسبب رفض المرسل إليه استلامها ، أو لأي سبب آخر من قبل المستفيد فعلى مقدم الخدمة تطبيق قواعد وإجراءات التعامل مع البعائث التي تعذر تسليمها المعلنة في منصاته ومنافذ تقديم الخدمة ، على أن تراعي هذه القواعد عدد المحاولات الواجب أن تتم لإجراء التسليم ، وتوافق هذه القواعد والإجراءات مع القواعد الدوليّة في هذا الشأن .  
(6) على مقدم الخدمة أن يقيد ويحفظ الإجراءات التي تمت للتعامل مع البعائث البريديّة التي تعذر تسليمها في سجل خاص موثق ينشأ لهذا الغرض ، وذلك لمدة لا تقل عن سنة ميلاديّة من تاريخ الإجراء المتخذ .

**مادة (4): التزامات المستفيد :**

- (1) عدم إرسال واستلام أي مواد محظورة وفقاً للقوانين والاتفاقيات الدوليّة والتعليمات .  
(2) دفع المقابل المالي لمقدم الخدمة بحسب المتفق عليه في عقد الخدمة .  
(3) يجب على المستفيد دفع المقابل المالي الذي وافق على أن يقوم مقدم الخدمة بدفعة للجهات الحكومية والمتعلق بالخدمة محل التعاقد ، ويتم تقديم ما يثبت دفع هذا المقابل المالي للجهات الحكومية .  
(4) التحقق من سلامة البعائث البريديّة قبل توقيع استلامها .  
(5) إبلاغ مقدم الخدمة بأي بعينة عثر عليها أو لا تخصه وذلك بإحدى وسائل التواصل المعتمده .  
مادة (5): يحق للوزير - رئيس مجلس الإدارة بناءً على رفع الهيئة تعديل هذا القرار وفقاً للمتغيرات ولما تقتضيه مصلحة العمل .  
مادة (6): يعمم هذا القرار على جميع المرخص لهم مقدمي خدمات البعائث البريديّة بالطرق المناسبة .  
مادة (7): يعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره وعلى الجهات المعنية والأشخاص المرخص لهم والإدارات المختصة في الهيئة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذه .

صدر بمكتب وزير الاتصالات وتقنية المعلومات - وئيم مجلس الإدارة

بتاريخ: 22 / رجب / 1443 هـ .

الموافق: 22 / 2 / 2022 م .

مهندس / مفسر عبد الله التميمي

وزير الاتصالات وتقنية المعلومات

رئيس مجلس الإدارة

