



الاشتراطات المؤقتة لتقديم

خدمة توصيل الطلبات عبر المنصات الإلكترونية

ضمن الإجراءات الاحترازية لمكافحة فايروس "كورونا"

رمضان 1441هـ

مايو 2020م

النسخة رقم (1)



جدول المحتويات:

2.....	مقدمة.....
3.....	تعريفات.....
4.....	نطاق الوثيقة.....
5.....	الهدف من الوثيقة.....
5.....	أحكام عامة.....
7.....	آلية إصدار التصاريح.....
7.....	الالتزام.....
8.....	ملحق (1) إجراءات تسجيل / تعليق تسجيل مندوب التوصيل.....
9.....	ملحق (2) ضوابط وآليات إصدار التصاريح.....



مقدمة

استناداً إلى قرار مجلس الوزراء ذي الرقم (403) والتاريخ 1440/7/12هـ، القاضي بتولي هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات الاختصاصات التنظيمية والرقابية لقطاع البريد، وإشارة إلى الأمر السامي الكريم ذي الرقم (45942) والتاريخ 1441/6/27هـ، القاضي بالموافقة على آلية منع التجوّل في ظل الإجراءات الاحترازية لمكافحة فايروس "كورونا"، وإشارة إلى الأمر السامي الكريم ذي الرقم (46302) والتاريخ 1441/8/1هـ، القاضي باستثناء ممارسة بعض الأنشطة من منع التجوّل، ولهدف تنظيم عملية اصدار التصاريح لمناديب التوصيل لمقدمي خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية؛ أعدت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات -بصفتها الجهة المسؤولة عن تنظيم نشاط مقدمي خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية- هذه الوثيقة بهدف منع تفشي فايروس "كورونا". بالإضافة إلى وضع إجراءات ومتطلبات اصدار التصريح بطريقة آلية أثناء فترة منع التجول، ويلتزم مقدم الخدمة بالامتثال للأحكام الواردة ما لم تقرر الهيئة غير ذلك.



أولاً: تعريفات

تحمل المصطلحات الواردة في هذه الوثيقة المعاني التي وردت بها في أنظمة الهيئة بما في ذلك التوجيهات والتعليمات والضوابط الصادرة عنها، وما لم يقتض السياق غير ذلك؛ فإن المصطلحات التالية تحمل المعاني المحددة لكل منها:

- 1- **الهيئة:** هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- 2- **هيئة البيانات:** الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.
- 3- **منظومة (توكلنا):** المنظومة المعدة من هيئة البيانات وتشمل تطبيق (توكلنا) والأنظمة المرتبطة به.
- 4- **مقدم الخدمة:** مقدم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية المسجل لدى الهيئة.
- 5- **المنصة الإلكترونية لمقدم الخدمة:** موقع مقدم الخدمة الإلكتروني أو التطبيق الإلكتروني الذي يقوم من خلاله بتقديم خدماته للمستخدمين.
- 6- **منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل:** المنصة المعتمدة من الهيئة والمرتبطة بمنظومة (توكلنا) ومقدم الخدمة.
- 7- **التصريح:** الموافقة الصادرة من منصة تطبيقات التوصيل لممارسة نشاط التوصيل لمدوب التوصيل التابع لمقدم الخدمة أثناء فترة منع التجول.
- 8- **طلب التصريح:** طلب الموافقة الوارد إلى منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل من مقدم الخدمة.
- 9- **مدوب التوصيل المسجل:** مدوب التوصيل لمقدم الخدمة الذي يتم قبول تسجيله في منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل، والذي قام بتنفيذ طلب أو أكثر خلال آخر (30) يوم من عملية التسجيل.



- 10- **مندوب التوصيل النشط:** هو مندوب التوصيل المسجل الذي قام بقبول طلب توصيل أو تسليمه خلال آخر ساعة.
- 11- **مندوب التوصيل غير النشط:** هو مندوب التوصيل المسجل الذي لم يتم بتوصيل طلب أو تسليمه خلال آخر ساعة.
- 12- **المستفيد:** من يقوم باستخدام المنصة الإلكترونية للاستفادة من طلب خدمات التوصيل عبر المنصة الإلكترونية.
- 13- **الأنشطة المستثناة:** هي الأنشطة التي يتم استثناءها خلال فترة منع التجول بموجب التوجيهات الصادرة بحيث يمكن تقديم خدمة التوصيل منها عبر منصات التوصيل الإلكترونية وفقاً لضوابط عملها وما يصدر من الهيئة بشأنها؛ وتشمل: مراكز التموين (وتتضمن: التموينات والسوبرماركت ومحلات بيع الخضار والدواجن واللحوم والمخابز)، والمطاعم (وتتضمن: المطاعم السريعة والمقاهي)، والصيدليات (وتتضمن: مراكز بيع الاحتياجات الدوائية والصحية).

ثانياً: نطاق الوثيقة

تطبق أحكام هذه الوثيقة على مقدمي خدمات التوصيل عبر المنصات الإلكترونية المسجلين لدى الهيئة؛ لغرض تقديم خدمة توصيل الطلبات من الأنشطة المستثناة فقط خلال فترة مكافحة فايروس "كورونا"، ولا يحق لأي جهة أخرى غير مسجلة لدى الهيئة الحصول على التصريح أو طلب الحصول عليه، ويمكن التعرف على مقدمي خدمات التوصيل عبر

المنصات الإلكترونية المسجلين لدى الهيئة من خلال الرابط: www.citc.gov.sa/list



ثالثاً: الهدف من الوثيقة

تهدف هذه الوثيقة إلى تنظيم نشاط مقدمي خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية خلال فترة مكافحة فايروس "كورونا"، بالإضافة إلى وضع إجراءات ومتطلبات تسجيل مناديب التوصيل، واصدار التصريح لهم بطريقة آلية أثناء فترة منع التجول، وبما يمنع إساءة استخدامه من قبل مقدم الخدمة أو المناديب التابعين له.

رابعاً: أحكام عامة

- 1- يلتزم مقدم الخدمة بأنظمة الهيئة، والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة التي تصدرها الجهات المختصة.
- 2- ينحصر نشاط منصة التوصيل الإلكترونية خلال فترة مكافحة فايروس "كورونا" على توصيل الطلبات من الأنشطة المستثناة فقط كما وردت في هذه الوثيقة وما قدر تقررته الهيئة لاحقاً. ويحظر على مقدم الخدمة توصيل طلبات متعلقة بأنشطة أخرى.
- 3- يلتزم مقدم الخدمة -دون إخلال بأي ضوابط أخرى تحكم نشاطه- بعدم قبول و/ أو تنفيذ أي طلب توصيل لأنشطة غير مستثناة.
- 4- يجب على مقدم الخدمة أن يقوم بإصدار بطاقة إلكترونية خاصة بمندوب التوصيل تحدث باستمرار، وتحتوي على البيانات التالية:

- اسم مقدم الخدمة
- صورة شخصية حديثة للمندوب
- تاريخ تسجيله لدى مقدم خدمة توصيل الطلبات عبر المنصات الإلكترونية
- حالة التسجيل لمندوب التوصيل
- حالة المندوب (مندوب نشط/او مندوب غير نشط)



5- يلتزم مقدم الخدمة بالتقيد بضوابط وإجراءات تسجيل مندوب التوصيل وفق الملحق رقم (1) من هذه الوثيقة.

6- يجب على مقدم خدمة توصيل الطلبات عبر المنصات الإلكترونية المسجل لدى الهيئة الالتزام بالضوابط والتعليمات الصحية التالية بشكل مستمر عند تقديم الخدمة وإلزام مندوبيه بالتقيد بها:

- لبس الكمامات والقفازات من قبل مندوبيه وتغييرها باستمرار، والتخلص منها بشكل سليم أثناء تقديم الخدمة.
- أن تكون الأدوات المستخدمة في عملية التوصيل معقمة، وأن يتم تعقيم اليدين باستمرار قبل وبعد تسليم الطلبات.
- تعطيل خيار الدفع النقدي على جميع خدمات التوصيل والاكتفاء بخيارات الدفع الإلكترونية في جميع مدن ومحافظات المملكة، ويستثنى من ذلك المراكز من فئة (أ) و (ب) دون سواهما.
- التوقف عن مباشرة المندوب أعمال التوصيل في حالة ظهور أي أعراض مرضية عليه.
- أن يكون محتوى طلبات التوصيل مغلقة بإحكام قبل استلامها وتسليمها.
- عدم المصافحة، وتسليم الطلبات على بُعد مترين.

7- يلتزم المدير/ المدراء المقيدين في السجل التجاري أو المسؤول الأول لدى مقدم الخدمة؛ بالإقرارات والتعهدات المعتمدة المبلغة.

8- يجب الالتزام بالربط الإلكتروني بمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل وفق الآلية والمواصفات المحددة في الوثيقة ذات العلاقة بهذا الشأن، ويعد استخدام المنصة قبول والالتزام للشروط والأحكام الخاصة بها.



- 9- تعتبر المدد الواردة في هذه الوثيقة مبدئية لقياس الأداء والملائمة، وستعمل الهيئة على مراجعتها وتعديلها وفق تقديرها المطلق، وبما يحقق الهدف من هذه الوثيقة.
- 10- يقع عبء تبليغ أحكام هذه الوثيقة لمناذيب التوصيل على مقدم الخدمة الذي قام بتسجيلهم، ويلتزم مقدم الخدمة بتبليغ الهيئة والجهات المختصة عن أي مخالفات ترتكب حسب الاختصاص، واتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من هذه المخالفات.
- 11- تسري أحكام هذه الوثيقة من تاريخ صدورهما وحتى إشعار آخر، وتخضع للتعديل وفق تقدير الهيئة مع مراعاة التنسيق مع الجهات المختصة.

خامساً: آلية إصدار التصاريح

يتم إصدار التصاريح لفترة منع التجول وفق الضوابط وآليات إصدار التصاريح الموضحة في الملحق رقم (2)، ويجوز للهيئة إجراء التعديل عليها إذا رأت ملاءمة ذلك.

سادساً: الالتزام

يلتزم مقدم الخدمة بوضع أحكام هذه الوثيقة موضع التنفيذ، ويعد عدم الالتزام بها إخلالاً منه بأحكام التسجيل لدى الهيئة، وللهيئة اتخاذ ما تراه مناسباً بحق من لم يلتزم بها، ويشمل ذلك:

- 1- تعليق إصدار التصاريح للطلبات الواردة من مقدم الخدمة.
- 2- اتخاذ أي إجراءات أخرى وفق المادة السادسة (الالتزام) من وثيقة تنظيمات تقديم خدمة التوصيل عبر المنصات الإلكترونية.
- 3- الإحالة للجهات المختصة لتطبيق أنظمتها ذات العلاقة بحق مقدم الخدمة المخالف.



ملحق (1)

(ضوابط وإجراءات تسجيل مندوب التوصيل)

أولاً: ضوابط تسجيل مندوب التوصيل

- 1- منع تسجيل أي مندوب توصيل جديد غير سعودي، والاقتصار على تسجيل مندوبي التوصيل السعوديين فقط، ويستثنى من ذلك عند تعاقد مقدم الخدمة مع إحدى شركات/ مؤسسات القطاع الخاص لتوفير الموارد البشرية اللازمة بعد تقديم موافقة من الجهة المشرفة على النشاط لتسجيل غير السعوديين.
- 2- يقتصر قيد طلب تسجيل مندوب التوصيل من قبل الشخص المفوض من مقدم الخدمة.
- 3- يلتزم مقدم الخدمة بتعليق تسجيل مندوب التوصيل لمدة يوم واحد في حال رفضه لطلب توصيل لأكثر من (3) مرات في اليوم الواحد.
- 4- يلتزم مقدم الخدمة بتعليق تسجيل مندوب التوصيل لمدة أسبوع في حال تنفيذ أقل من (15) طلب خلال آخر (7) سبعة أيام في جميع مدن ومحافظات المملكة؛ ويستثنى من ذلك المراكز من فئة (أ) و (ب).
- 5- يلتزم مقدم الخدمة بإلغاء تسجيل المندوبين الذين أكملوا (30) يوم تقويمى دون تنفيذ طلب واحد على الأقل.
- 6- يلتزم مقدم الخدمة بتحديث أعداد المندوبين المسجلين بنظام الهيئة بشكل يومي.

ثانياً: إجراءات تسجيل وتعليق وإلغاء مندوب التوصيل

- 1- يقوم مقدم الخدمة برفع طلب (تسجيل/ تعليق إلغاء) مندوب التوصيل من خلال منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل.
- 2- تقوم الهيئة بالتحقق من صحة بيانات الطلب المرفوع من مقدم الخدمة وإشعاره بنتيجة الطلب.



ملحق (2)

(ضوابط واجراءات إصدار التصاريح)

أولاً: ضوابط إصدار التصاريح من منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل

- 1- يلتزم مقدم الخدمة بإدخال تصنيف المتجر وفق تعليمات الهيئة.
- 2- التبليغ المباشر للهيئة بشكل رسمي عن أي ممارسات مخالفة تتم من قبل المندوب لغرض الحصول على تصريح من الهيئة، مثل التوصيل لمكان معين بشكل متكرر من نفس المندوب.
- 3- لا يتم قبول طلب التوصيل وإنشاء تصريح لمندوب التوصيل في منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل عند تأخر إدراج الطلب فيها عن (15) دقيقة.
- 4- عند تغيير مندوب التوصيل لطلب التوصيل الذي تم قبوله في نظام الهيئة يتم التالي:
 - أ- إلغاء التصريح الممنوح للمندوب السابق، وإنشاء تصريح آخر له للعودة للمنزل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).
 - ب- إنشاء تصريح جديد للمندوب الجديد حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).
- 5- بعد تسليم الطلب للمستفيد خلال مدة التصريح الصادر لتوصيل الطلب، يتم إنشاء تصريح آخر لمندوب التوصيل لغرض العودة للمنزل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).
- 6- عند إلغاء طلب مقبول لأي سبب كان خلال مدة التصريح الصادر لتوصيل الطلب، يتم إلغاء التصريح الصادر لمندوب التوصيل وإنشاء تصريح جديد له للعودة للمنزل للمدة المحددة في الجدول رقم (1).



ثانياً: اجراءات إصدار التصاريح من منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل

تنظّم الهيئة آلية إصدار التصريح لمدوب التوصيل، وفقاً للآتي:

(أ) التصريح لطلب ناجح

عند إنشاء طلب توصيل جديد يتم الإجراء بشكل آلي وفق الخطوات التالية:

- 1- منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة: تقوم منصة التوصيل بإرسال طلب لمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل ويحوي معلومات الطلب.
- 2- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: يتم قبول الطلب والرد على منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة بنجاح عملية تسجيل الطلب.
- 3- منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة: تقوم بتحديث حالة الطلب بالقبول لمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل بالهيئة شاملاً معلومات قبول الطلب.
- 4- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: يتم قبول تحديث الطلب والرد على منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة بنجاح عملية تحديث الطلب.
- 5- منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة: تقوم بتعيين مندوب التوصيل على الطلب وإرسال بيانات مندوب التوصيل المسجل (رقم الهوية) ومعلومات أخرى لمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل.
- 6- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: تقوم بقبول طلب تعيين مندوب التوصيل والرد على منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة بنجاح العملية.



7- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: تقوم المنصة بإصدار التصريح لرقم هوية المندوب المسجل من خلال منصة توكلنا لغرض التوصيل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).

8- منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة: تقوم بتحديث حالة الطلب بالتسليم وإرسال بيانات التسليم لمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل.

9- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: تقوم بقبول تحديث الطلب والرد على منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة بنجاح عملية تحديث الطلب.

10- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: تقوم المنصة بإلغاء التصريح لرقم هوية مندوب التوصيل المعين على الطلب من خلال منصة توكلنا.

11- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: تقوم المنصة بإصدار التصريح لرقم هوية المندوب المعين على الطلب من خلال منصة توكلنا لغرض العودة للمنزل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).

ب) التصريح لطلب ملغي

1- يتم اتباع الخطوات من (1-7) من الفقرة (أ) - (التصريح لطلب ناجح).

2- منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة: تقوم بتحديث حالة الطلب بالإلغاء وترسل بيانات الإلغاء لمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل.

3- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: يتم قبول إلغاء الطلب والرد على منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة بنجاح عملية إلغاء الطلب.



4- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: تقوم بإلغاء التصريح لرقم هوية مندوب التوصيل المعين على الطلب من خلال منصة توكلنا، وإصدار تصريح جديد له لغرض العودة للمنزل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1) واحدة من خلال منصة توكلنا.

ج) التصريح لطلب مع تعديل مندوب التوصيل

- 1- يتم أتباع الخطوات من 1-7 من الفقرة (أ) - (التصريح لطلب ناجح).
- 2- منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة: تقوم بتحديث حالة الطلب بتغيير مندوب التوصيل وإرسال بيانات مندوب التوصيل الجديد لمنصة الهيئة لتطبيقات التوصيل.
- 3- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل: يتم قبول تغيير مندوب التوصيل والرد على منصة التوصيل الخاصة بمقدم الخدمة بنجاح عملية تغيير مندوب التوصيل.
- 4- منصة الهيئة لتطبيقات التوصيل بالهيئة: تقوم بالآتي:
 - أ- إلغاء التصريح لرقم هوية مندوب التوصيل القديم من خلال منصة توكلنا.
 - ب- إصدار تصريح لرقم هوية مندوب التوصيل القديم من خلال منصة توكلنا لغرض العودة للمنزل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).
 - ت- إصدار تصريح لرقم هوية مندوب التوصيل الجديد من خلال منصة توكلنا لغرض التوصيل حسب المدة المحددة في الجدول رقم (1).

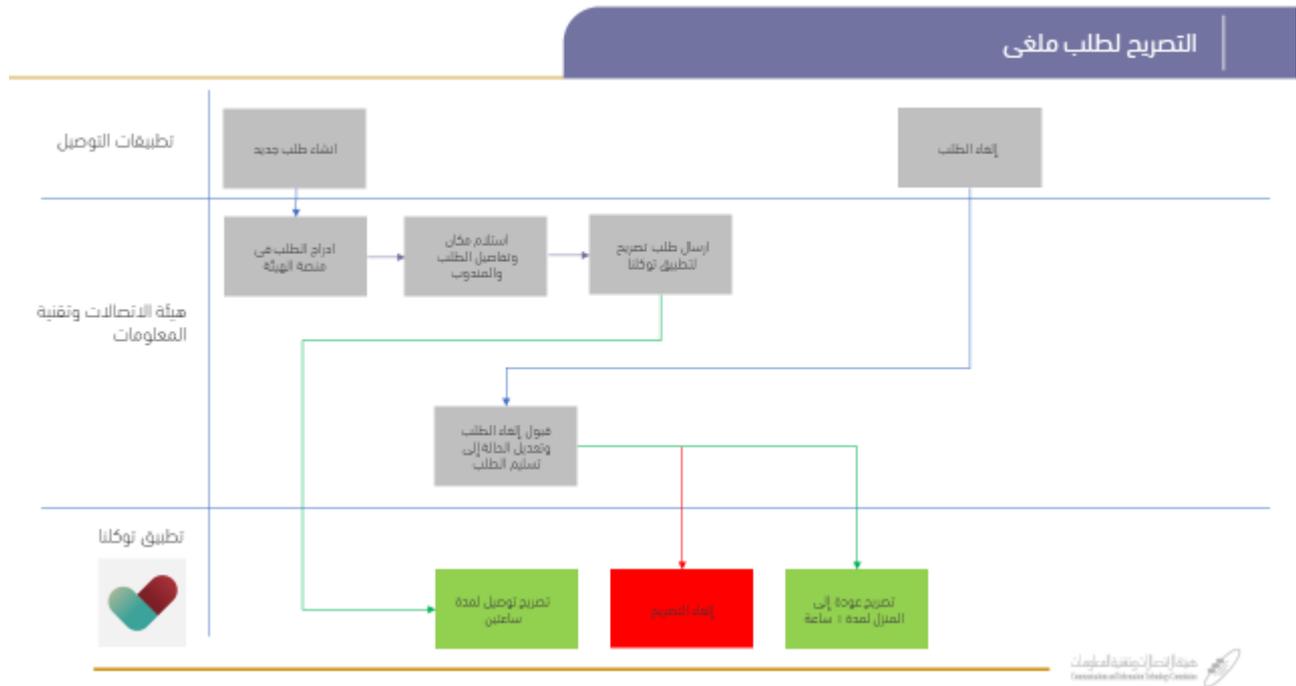
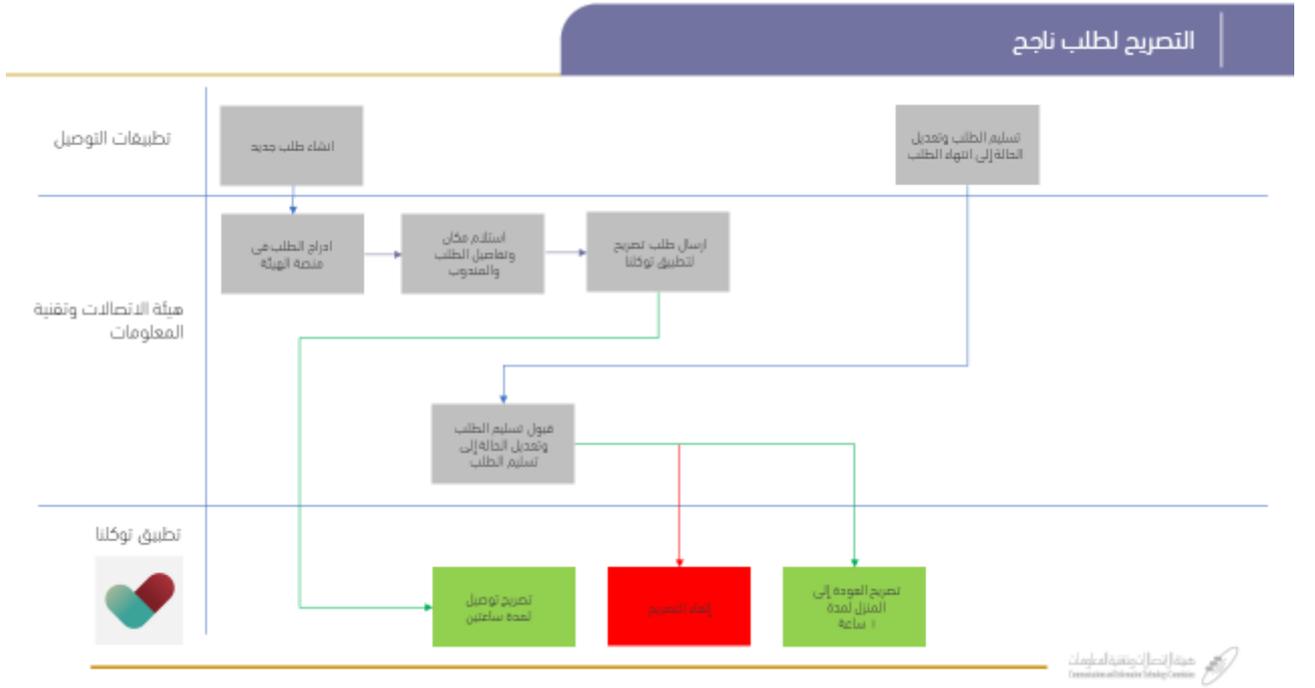


جدول 1: المدد المحددة لتصاريح المناديب

#	الإجراء	مدة التصريح
1	توصيل طلب	ساعتين
2	العودة إلى المنزل	ساعة (1) واحدة



نماذج توضيحية لآليات إصدار التصاريح من منصة تطبيقات التوصيل





التصريح لطلب مع تعديل مندوب التوصيل

