



دليل شروط وإجراءات البيئة التنظيمية التجريبية لممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم

الهدف من الدليل

يهدف هذا الدليل إلى توضيح الشروط والإجراءات اللازمة التي يجب على المنشآت الالتزام بها للحصول على موافقة الهيئة العامة للنقل لممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم ضمن البيئة التنظيمية التجريبية.

المصطلحات والمفردات

يقصد بالألفاظ والعبارات التالية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمامها ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

| المصطلح | الوصف |
|---------|--|
| الهيئة | الهيئة العامة للنقل |
| النشاط | نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم |
| المنشأة | المنشأة المتقدمة للحصول على طلب موافقة الهيئة العامة للنقل لممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم ضمن البيئة التنظيمية التجريبية. |
| المشغل | المنشأة الحاصلة على موافقة الهيئة العامة للنقل لممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم ضمن البيئة التنظيمية التجريبية. |

أولاً: شروط الحصول على الموافقة:

للحصول على موافقة الهيئة على ممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم، يجب على المنشأة استيفاء المتطلبات التالية:

- 1- تعبئة نموذج التقديم على الموقع الإلكتروني للبيئة التنظيمية التجريبية.
- 2- إرفاق سجل تجاري سارٍ يشمل نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم.
- 3- تقديم ملخص مالي عن المنشأة يوضح ما يلي:
 - أ. الأرباح والخسائر والتدفقات النقدية خلال السنوات (3) الثلاثة الأخيرة (إن وجد)
 - ب. الأرباح والخسائر والتدفقات النقدية المتوقعة خلال السنوات (3) الثلاثة القادمة (إن وجد)
 - ج. القوائم المالية خلال السنوات (3) الثلاثة الأخيرة (إن وجد)
 - د. وضع التمويل الحالي
- 4- تزويد الهيئة بمعلومات عامة عن مستخدمي المنشأة توضح ما يلي:
 - أ. عدد المستخدمين النشطين (متوسط عدد المستخدمين شهرياً أو خلال العام الماضي - إن وجد)
 - ب. وصف مختصر للمستخدمين المستهدفين
 - ج. ملاحظات وشكاوى المستخدمين الحاليين (خلال الإثني عشر شهراً الماضية - إن وجد)
- 5- تزويد الهيئة بسياسة تسعير الخدمات المقدمة للمستخدمين
- 6- تزويد الهيئة بسياسة حماية المستخدمين تشمل بحد أدنى ما يلي:
 - أ. الالتزامات التي توفرها المنشأة لحماية حقوق المستخدمين في حالة الخسارة المالية، مثل السرقة وغيرها من التهديدات
 - ب. نماذج لهذه الالتزامات مثل وثائق التحقق من بيانات المستخدمين وسرية البيانات، ووثائق التأمين المتعلقة بطرود المستخدمين، وغيرها.

ثانياً: إجراءات إصدار الموافقة:

- 1- يجب على المنشأة استيفاء كافة شروط موافقة الهيئة ومتطلباتها خلال مدة أقصاها (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم طلب الانضمام إلى البيئة التنظيمية التجريبية، وإلا عُذ الطلب لاغٍ.
- 2- تتولى الهيئة دراسة طلبات تشغيل نقاط الاستلام والتسليم خلال مدة لا تتجاوز (15) خمسة عشر يوماً.
- 3- في حال استيفاء المنشأة لكافة شروط الهيئة ومتطلباتها، تُصدر الموافقة باسم المنشأة لمدة (سنة) واحدة من تاريخها.

ثالثاً: توزيع نقاط الاستلام والتسليم وتشغيلها ضمن شبكة الخدمات البريدية:

1. يجب ألا تقل المسافة التي تفصل بين أي نقطتين تابعتين لنفس المشغل عن (2) كيلومتر.
2. يجب على المشغل مراجعة مواقع نقاط الاستلام والتسليم الحالية، وتلك المخطط إضافتها إلى الشبكة، بشكل ربع سنوي وأخذ الموافقة اللازمة حيالها.

رابعاً: معايير تشغيل نقاط الاستلام والتسليم:

1. يجب على المشغل ضمان ألا يقل معدل تشغيل نقاط الاستلام والتسليم عن 99% لضمان تقديم أفضل خدمة للمستفيدين.
2. يجب على المشغل ضمان تصميم نقاط الاستلام والتسليم بطريقة تجنب أي ازدحام أو إعاقة لحركة المرور.
3. يجب على المشغل توثيق المعاملات في سجلات واضحة ومفصلة، بما يعزز الشفافية والثقة بين شركات البريد والمستفيدين.
4. يجب على المشغل تنفيذ الإجراءات الكفيلة بتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول واستخدام نقاط الاستلام والتسليم.
5. يجب على المشغل تصنيف صناديق نقاط الاستلام والتسليم وفقاً لحجم الطرود البريدية ووزنها مع وجوب تحديد الحد الأقصى لاستيعاب هذه النقاط حجماً ووزناً.
6. يجب على المشغل تزويد نقاط الاستلام والتسليم بكاميرات مراقبة وأنظمة الحماية والأمان اللازمة لحفظ حقوق المستفيدين وتوثيق كافة المعاملات في حال الحاجة للرجوع إليها عند الحاجة.
7. يجب على المشغل وضع سياسة تعويض عادلة للشحنات التالفة أو المفقودة، بحيث توضح مسؤولية كافة الأطراف المعنية، بما في ذلك المشغل وشركة البريد.
8. يجب على مشغل نقاط الاستلام والتسليم استيفاء المتطلبات التالية بغرض تصميم أو إضافة نقاط الاستلام والتسليم:
 - أ. متطلبات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة على مواصفات نقاط الاستلام والتسليم.
 - ب. الموافقة الصادرة عن الهيئة العامة للنقل لتشغيل نقاط الاستلام والتسليم.
 - ج. عقد استئجار أو شراء المساحات التي سيتم استغلالها كنقاط للاستلام والتسليم.

خامساً: الحفاظ على سرية بيانات المستخدمين:

1. يجب على المشغل ضمان سرية البيانات التي يتم جمعها من المستخدمين والتأكد من استخدامها في الأغراض التشغيلية فقط.
2. يجب على المشغل توثيق كافة المعاملات في سجلات واضحة ومفصلة تضم تاريخ المعاملة ووقتها، ورقم نقطة الاستلام والتسليم وحالتها، ومعلومات المستخدم وتفاصيل الطرود البريدية، وطريقة الدفع.
3. يجب على المشغل الالتزام بحفظ كافة بيانات المستخدمين داخل المملكة والاحتفاظ بنسخة احتياطية منها.

سادساً: المنصة الإلكترونية لخدمات نقاط الاستلام والتسليم:

1. يجب التأكد من ربط المنصة الإلكترونية لنقاط الاستلام والتسليم بكافة شركات البريد التي تقدم مثل هذه الخدمات للمستخدمين.
2. يجب تمكين المستخدمين من تتبع الطرود البريدية عبر المنصة الإلكترونية لمشغل نقاط الاستلام والتسليم، والاستعلام عن حالتها بدقة وشفافية.
3. يجب أن تكون المنصة الإلكترونية متاحة لجميع شركات البريد.

سابعاً: توفير تجربة متميزة للمستخدمين:

1. يجب أن يوفر المشغل تعليمات داخل نقاط الاستلام والتسليم بحيث تسهل على المستخدم عملية استخدام نقاط الاستلام والتسليم.
2. يجب ضمان سهولة استخدام تطبيقات نقاط الاستلام والتسليم للمستخدمين.
3. يجب على المشغل توفير رقم مجاني لتقديم الدعم الفني للمستخدمين، على أن يتم معالجة شكاوى المستخدمين في مدة لا تتجاوز (5-7) أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.
4. يجب على المشغل وضع آلية لتتبع الطرود وإشعار المستخدمين بأي تحديثات عبر التطبيق الخاص بالمشغل، أو الرسائل النصية، أو غيرها من وسائل الاتصال البديلة.

ثامناً: سياسة التسعير:

1. يجب على المشغل نشر قائمة تفصيلية واضحة بأسعار خدماته على موقعه الرسمي، ولا يجوز له تغيير هذه الأسعار خلال الفترة التجريبية إلا بعد الحصول على موافقة رسمية من الهيئة.
2. لا يجوز للمشغل إطلاق حملات إعلانية تسويقية تظلل المستخدمين بشأن أسعار الخدمات.

تاسعاً: شروط سريان الموافقة:

يحق للهيئة إيقاف أو إلغاء الموافقة الممنوحة للمشغل لممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم في حال إخلاله بأي شرط من شروط البيئة التنظيمية التجريبية، ويجب على المنشأة ألا تمارس النشاط خلال فترة الإيقاف حتى استكمال الشرط.

عاشراً: انسحاب أو تنازل المشغل عن الموافقة الممنوحة له:

لا يحق للمشغل الانسحاب من البيئة التنظيمية التجريبية أو التنازل عن الموافقة الممنوحة له من الهيئة لممارسة نشاط تشغيل نقاط الاستلام والتسليم للغير. وفي حال طرأ أي تغيير في ملكية المشغل نتيجة عمليات الدمج والاستحواذ، يجب على المشغل تقديم طلب للهيئة للموافقة على الدمج والاستحواذ وفقاً لما ينص عليه نظام البريد. وفي حال الموافقة، تقيّم الهيئة العامة للنقل قدرة المشغل على البقاء في البيئة التنظيمية التجريبية وتتخذ الإجراءات المناسبة وفقاً لذلك.

حادي عشر: شروط عامة:

1. تعتبر الهيئة العامة للنقل هي الجهة المسؤولة عن متابعة أعمال المشغل والتحقق من التزامه بهذه الإجراءات والشروط فيما يدخل ضمن اختصاصاتها.
2. لا يخل تطبيق ما ورد في هذا الدليل بأي التزامات مفروضة على المشغل وفقاً للأنظمة الأخرى المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
3. يجب على المشغل مراجعة الهيئة خلال مدة لا تتجاوز (10) عشرة أيام عمل من تاريخ استدعائه.
4. يجب على المشغل الحاصل على موافقة الهيئة لممارسة النشاط الوفاء بكافة التزاماته تجاه الغير وتحمل المسؤولية الكاملة عن عملياته، ولا تتحمل الهيئة أي مسؤولية ناتجة عن هذا التقصير سواء خلال مدة الموافقة أو بعد إلغائها أو إيقافها أو انتهائها.
5. يلتزم المشغل بتقديم التعويض المادي عن الأضرار الناجمة عن أخطائه وأخطاء تابعيه التي تلحق بالغير.
6. يجب على المشغل التقيد باللوائح والتعليمات ذات العلاقة الصادرة عن الهيئة أو الجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة.
7. لا تتحمل الهيئة أي التزامات تجاه المشغل في حال إلغاء الموافقة أو إيقافها.
8. يجوز للهيئة طلب أي بيانات أو مستندات أو معلومات عند حاجتها إليها.