

تعزير الاستخدام والتوظيف العادليين:

أداة إرشادية

لقطاع الفنادق في قطر

القائمة المرجعية أ:

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

حقوق النشر محفوظة لمنظمة العمل الدولية ٢٠٢٠
الطبعة الأولى ٢٠٢٠

تتمتع منشورات مكتب العمل الدولي بحماية حقوق المؤلف بموجب البروتوكول رقم ٢ المرفق بالاتفاقية العالمية لحماية حقوق المؤلف، على أنه يجوز نقل مقاطع قصيرة منها بدون إذن، شريطة أن يُشار حسب الأصول إلى مصدرها. وأي طلب للحصول على إذن أو ترجمة يجب أن يُوجّه إلى منشورات مكتب العمل الدولي (الحقوق والتراخيص)، مكتب العمل الدولي، CH-١٢١١ جنيف ٢٢، سويسرا، أو عبر البريد الإلكتروني: rights@ilo.org. يرحّب مكتب العمل الدولي بهذه الطلبات.

يجوز للمكتبات والمؤسسات والمستخدمين الآخرين المسجلين لدى منظمة معنّية بحقوق الاستنساخ إصدار نُسخ وفقًا للتراخيص الصادرة لها لهذا الغرض. يُرجى زيارة الموقع التالي: www.ifrro.org للعثور على المنظمة المعنّية بحقوق الاستنساخ في بلدكم.

تعزيز الاستخدام والتوظيف العادليّ: أداة إرشادية لقطاع الفنادق في قطر: القائمة المرجعية أ: إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين

ISBN ٩٧٨٩٢٢٠٣٤١٩٦٤ (web PDF)

متاح أيضًا باللغة الانكليزية ISBN ٩٧٨٩٢٢٠٣٤١٩٥٧ (web PDF)

لا تنطوي التسميات المستخدمة في منشورات مكتب العمل الدولي، التي تتفق مع تلك التي تستخدمها الأمم المتحدة، ولا العرض الوارد للمادة التي تتضمّننها، على التعبير عن أي رأي من جانب مكتب العمل الدولي بشأن المركز القانوني لأيّ بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أيّ منها، أو بشأن تعيين حدودها.

ومسؤولية الآراء المُعبّر عنها في المواد أو الدراسات أو المساهمات الأخرى التي تحمل توقيعًا هي مسؤولية مؤلّفيها وحدهم، ولا يمثل النشر مصادقةً من جانب مكتب العمل الدولي على الآراء الواردة بها.

والإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة مكتب العمل الدولي عليها، كما أنّ إغفال ذكر شركات ومنتجات أو عمليات تجارية ليس علامةً على عدم إقرارها.

يمكن الاطلاع عبر الرابط التالي على معلومات عن منشورات منظمة العمل الدولية ومنتجاتها الرقمية: www.ilo.org/publns.

التعاون مع مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين^١

الهواجس الرئيسية المتعلقة بخدمات التعاقد من الباطن والعاملين من خلال وكالة

تعتمد الفنادق في معظم الأحيان على أطراف ثالثة لتزويدها بالخدمات والعَمال، ولا سيّما خدمات الأمن وخدمات الغرف وخدمة تنسيق الحداثق وغيرها. وهذا ما يزيد من خطر تورّطها بشكلٍ غير مباشر بممارسات الاستخدام والتوظيف غير العادلة. وفي ظلّ هذه الهيكلية المُجرّأة للعمالة، يتعيّن على الشركات الفندقية توجّي الكثير من الحذر والحرص عند اختيار مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين الخاصّة من أجل تحديد المخاطر المُحتملة والعمل على تخفيفها.

قائمة مرجعية لإجراءات العناية الواجبة

تقدّم القائمة المرجعية أدناه توجيهات بشأن الخطوات التي تستطيع الفنادق العاملة في قطر اتّخاذها لتشجيع مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين الخاصّة على التقيّد بالقوانين الوطنية ذات الصلة والمعايير الدولية المتعلقة بالاستخدام والتوظيف.

وتهدف هذه القائمة إلى مُساعدة الفنادق التي تتعاون مع أعداد كبيرة من العاملين من خلال وكالة، على تحديد انتهاكات حقوق العمل ومنعها والحدّ منها، وذلك على امتداد شبكات التعاقد من الباطن لديها. تتضمّن القائمة مجموعة من الأسئلة غير الحصرية، التي يجب أن تدمجها الفنادق ضمن إجراءات العناية الواجبة لديها^٢، إلى جانب الممارسات الجيدة والقوانين الوطنية والمعايير الدولية المرتبطة بالمسألة قيد النظر.

وتشمل القائمة المجالات الرئيسية التي قد تنزلق فيها الشركات إلى خطر التورّط بممارسات استغلالية للعَمال، وأبرزها:

- الاستخدام (يفطي الجدول الأوّل أهم الأسئلة التي يجب طرحها عند ممارسة إجراءات العناية الواجبة في التعااطي مع مُقدّمي الخدمات، في حين يتعمّق الفصل التالي والجدول ٢ أكثر في دراسة هذه المسألة)؛
- عقد العمل؛
- جوازات السفر والأوراق الثبوتية؛
- ظروف العمل؛
- سكن العَمال؛
- المساواة وعدم التمييز؛
- تبديل صاحب العمل والعودة إلى بلد المنشأ؛
- آليات التظلم.

عند الانتهاء من تحديد معايير العناية الواجبة، يمكن الاستعانة بعمليات المراجعة المنتظمة و/أو المراجعات من قبل أطرافٍ ثالثة لمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين الخاصّة من أجل مُساعدة الفندق في جهوده الرامية إلى مراقبة الشروط المتّفق عليها وتصحيح أي انتهاك. كما يمكن لعمليات التحقّق المتواصلة أن تساعد الفندق في تحديد المخاطر بشكلٍ استباقي والحدّ منها، وتعزيز مستوى المهارات العامة، وتحسين الشعور بالرضا والاندفاع في صفوف العاملين من خلال وكالة من خلال دعم الممارسات الجيدة.

^١ لأغراض هذه الوثيقة، يُستخدَم مُصطلحا وكالات التّعيين ووكالات التوظيف الخاصّة كمرادفٍ. تُحدّد اتفاقية منظمة العمل المرتبطة بوكالات الاستخدام الخاصّة (الاتفاقية رقم ١٨١) وكالات التوظيف الخاصّة على أنّها أي شخص طبيعي أو معنوي يُقدّم خدمات تشمل توظيف العَمال بهدف توفير خدماتهم لطرفٍ ثالث، قد يكون بدوره شخصاً طبيعياً أم معنوياً، يكلفهم مهام محدّدة ويُشرف على تنفيذ تلك المهام (المادة ١ ب).

^٢ لأغراض هذه الوثيقة، يُقصد بالعناية الواجبة عملية إدارة المخاطر المتواصلة التي ينبغي أن تتبناها الشركة الحريصة بهدف تحديد الآثار العكسية على حقوق الإنسان وحقوق العمل، ومنعها أو التخفيف من حدّتها على الأقل، وشرح سياساتها وإجراءاتها في معالجتها. يُرجى الاطلاع على قسم المصطلحات والتعريفات أعلاه.

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين

١. الاستخدام

١.١ يجب أن تمتنع جهات تقديم الخدمات ووكالات التّعيين (وَمَنْ تستعين به من مُستخدمي عمّال) عن تحميل العمّال أي رسوم استخدام أو تكاليف مرتبطة به.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يُتوقّع من العمّال دفع أي رسوم أو تكاليف ذات صلة لضمان الاستخدام أو التّعيين؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل مُستخدمو العمّال الذين تستعين بهم جهات تقديم الخدمات/وكالات التّعيين، هم مُسجّلون و/أو مرخّصون وفقاً للقانون الوطني (في قطر وفي بلدان المنشأ)؟

ما التدريبات التي يتمّ توفيرها للعمّال قبل بدء العمل؟ هل تترتّب أيّ كلفة على العمّال لقاء الحصول على هذه التدريبات؟

إعداد توجيهات بشأن الاستخدام ومراقبة ممارسات الاستخدام التي يتّبعها مقدّمو الخدمات ووكالات التّعيين، من خلال عمليّات التدقيق والمراجعة على سبيل المثال.

الإجراءات المُوضّى بها (الممارسات الجيدة)



إضافة بند أو بنود تحظرّ التعاون مع مُستخدمين غير رسميّين أو مرخّصين للعمّال في اتفاقات الخدمة المُبرمة مع جميع مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين.

على نحوٍ مماثل، حظر تقاضي أي رسوم استخدام أو تكاليف مرتبطة به من العمّال بشكل واضح وصريح.

الموادّ ٢٨-٣٧، [قانون العمل القطري](#).

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



[القرار الوزاري رقم \(٨\) لسنة ٢٠٠٥ بشأن تنظيم شروط وإجراءات الترخيص باستقدام عمال من الخارج لحساب الغير](#)

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

١. الاستخدام

١.٢ وفقًا للتعريف الدولي، رسوم الاستخدام أو التكاليف هي أي رسوم أو تكاليف تترتب على العامل في خلال عملية الاستخدام لكي يضمن الاستخدام أو التّعيين، بغض النظر عن طريقة أو توقيت أو مكان فرض أو استيفاء هذه الرسوم والتكاليف.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما المعلومات و/أو المستندات المطلوبة من مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين في ما يتعلّق باستخدام العمّال؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل يتواصل مُقدمو الخدمات ووكالات التّعيين مباشرةً مع عمّالهم للاستفسار عن عملية الاستخدام وعمّا إذا كانوا قد دفعوا أي رسوم استخدام أو تكاليف مرتبطة به؟

طلب قائمة مفصلة بتكاليف الاستخدام المختلفة في إطار المناقصات التي يشارك فيها مُقدمو الخدمات ووكالات التّعيين المحتملون.

تضمن اتفاقات الخدمة المُبرمة مع مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين تفصيلًا لكافة رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به (مع تحديد التكاليف التي تقع على عاتق مقدّم الخدمة/وكالة التّعيين).

الإجراءات الموصى بها (الممارسات الجيدة)



التركيز في إعلانات التوظيف في بلدان المنشأ على أنّ العامل يجب ألا يُرغم أبدًا على دفع رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به.

تُسَدّد للعامل أي رسوم استخدام أو تكاليف مرتبطة به اضطر إلى دفعها.^٣

مبادئ منظمة العمل الدولية العامّة بشأن الاستخدام العادل وتعريف رسوم الاستخدام والتكاليف ذات الصلة

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



لاسترداد الرسوم: سياسة اللجنة العليا القطرية للمشاريع والإرث (الفصل السادس)

^٣ تقوم بعض المؤسسات العامّة في دولة قطر، على غرار اللجنة العليا للمشاريع والإرث، بتسديد رسوم الاستخدام التي يدفعها العمّال. ويمكن لأصحاب العمل أن يقتدوا بهذه الممارسة الجيدة.

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين

٢. عقد العمل

٢.١ يجب على مُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين تزويد العمَّال بعقد عمل وعرض عمل خطَّيين.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يحصل جميع العمَّال على عقد عمل خطي، يتضمَّن شروط العمل وأحكامه كاملة؟

هل يُعطَى العمَّال نسخة موقَّعة من عقد العمل؟

هل يُطلب من العمَّال أداء أي مهام غير تلك المحدَّدة في عقد العمل؟

إلزام جميع مُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين ضمن العقود المُبرَّمة معها بتزويد العمَّال بعقود خطَّية، وتزويد الفندق بنسخ من العقود الموقَّعة والمصدَّقة.

تُحدَّد عروض العمل وعقوده: طبيعة العمل الواجب أدائه؛ وواجبات العمَّال ومسؤولياتهم؛ وساعات العمل العادية وساعات العمل الإضافية؛ والأجور؛ وأيام العطل والإجازة السنوية؛ والحق في الحصول على زِيَّ العمل والملابس الواقية والمنافع، بما في ذلك السكن والنقل والغذاء والرعاية الطبية.

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين



الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



[المواد ٣٨-٥٣، قانون العمل القطري.](#)

[المادة ١٧، القرار الوزاري رقم \(٨\) لسنة ٢٠٠٥ بشأن تنظيم شروط وإجراءات الترخيص باستقدام عمال من الخارج لحساب الغير.](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٢. عقد العمل

٢.٢ يجب منح العمّال عقود وعروض العمل قبل بدء العمل لتجنّب الخداع والتضليل وسوء التفاهم بشأن ظروف العمل والظروف المعيشية.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يستلم العامل عقد عمل وعرض عمليّ خطيّين قبل بدء العمل (في البلدان التي لا يوجد فيها مركزٌ للتأشيرات القطرية)؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



التأكّد من أنّ مراكز التأشيرات القطرية في سريلانكا وباكستان وبنغلاديش والهند والفلبين ونيبال^٤ تُزوّد العمّال بنسخة إلكترونية من العقد قبل مغادرة البلاد.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



التأكّد من تزويد طالبي العمل قبل بدء العمل، بمعلوماتٍ مُفصّلة وبعرض عمليّ، ومنحهم مهلة زمنية لفهم شروط العمل وظروفه بشكلٍ جيّد، والموافقة عليها قبل التوقيع على العقد ومغادرة بلد المنشأ.

إجراءات مركز التأشيرات القطرية www.qatarvisacenter.com

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



مبادئ منظمة العمل الدولية العامة بشأن الاستخدام العادل وتعريف رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٢. عقد العمل

٢.٣ يجب ترجمة عقد العمل إلى لغة يفهمها العامل، حيث يكون هذا الوضع قائماً.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يتلقّى العمّال نسخة خطّية عن عقد العمل، وهل يتلقّون عرض العمل بلغة يفهمونها؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل يجري مقدّمو الخدمات ووكالات التّعيين لقاءً مع العمّال لتفسير شروط العمل وظروفه ومناقشتها معهم؟ في هذه الحالة، في أي مرحلة يجري هذا اللقاء؟

إلزام جميع مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بتزويد العمّال بعقود عمل بلغة يفهمونها، والتأكّد من أنّهم يفهمون شروط العقد وظروفه بشكلٍ كامل، عن طريق تفسيرها لهم ومناقشتها معهم شفهيّاً، وخصوصاً إذا كان العامل لا يعرف القراءة والكتابة.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



إعداد توجيهات للعمّال بشأن حقوقهم ومسؤولياتهم في مكان العمل، باعتماد لغةٍ وصيفةٍ يسهل عليهم فهمها.

مبادئ منظمة العمل الدولية العامّة بشأن الاستخدام العادل وتعريف رسوم الاستخدام والتكاليف ذات الصلة

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين

٢. عقد العمل

٢.٤ ينبغي على مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين الاحتفاظ بمعلومات عن جميع العمّال، بما في ذلك نُسخ عن جوازات السفر، وتصاريح الإقامة، وبطاقات التأمين الطبي، وعقود العمل، وغيرها من المعلومات الحيوية.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يحتفظ مُقدّمو الخدمات ووكالات التّعيين بملفٍ شامل عن العمّال، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، نُسخ عن جوازات السفر، وبطاقات الهوية القطرية، وبطاقات التأمين الصحي، وعقود العمل؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين



إلزام جميع مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بالاحتفاظ بملفاتٍ لجميع العمّال الذين يعملون حاليًا، ووضع هذه الملفات بتصرّف التقييم عند طلبها.

الإجراءات المُوضّى بها (الممارسات الجيدة)



القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر

[المادّتان ٤٧ و٤٨، قانون العمل القطري.](#)



القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٣. جوازات السفر وأوراق الهوية

٣.١ يجب أن يتمتع العمّال بحرية التصرف الكامل بجوازات سفرهم وغيرها من الوثائق المشابهة والوصول إليها متى شاؤوا - بما في ذلك تصاريح الإقامة والبطاقات المصرفية الشخصية - وذلك حرصًا على عدم تقييد قدرتهم على التنقل.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل المستندات و/أو الممتلكات الشخصية، بما في ذلك جوازات السفر هي بحوزة العمّال؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل تتوفّر للعمّال إمكانية الوصول متى شاؤوا إلى تسهيلاتٍ معيّنة (مثل الخزائن المزوّدة بأقفال) لحفظ جوازات سفرهم/أوراق هويتهم وممتلكاتهم الشخصية؟

ينبغي أن تنصّ اتفاقات الخدمة مع مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين بشكلٍ واضحٍ وصريحٍ على حظر احتجاز وثائق العمّال الشخصية.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



إلزام مُقدمي الخدمات بتزويد العمّال بخزائن مزوّدة بأقفال، يمكنهم استعمالها متى شاؤوا لحفظ جوازات سفرهم ووثائقهم الشخصية الأخرى.

الأقسام ٨ و٣٩ و٤٠، القانون رقم (٢١) لسنة ٢٠١٥ بشأن تنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٣. جوازات السفر وأوراق الهوية

٣.٢ في حالة الاحتفاظ بجواز سفر العامل لأغراض إدارية (لتجديد تصريح الإقامة مثلاً)، ينبغي إرجاع المستند إلى العامل فور إنجاز المعاملة.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يتمّ العقّال بوصول غير مُقيّد إلى جوازات سفرهم وغيرها من الأوراق والوثائق المهمة؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل يملك العقّال خزائن آمنة لحفظ جوازات سفرهم وغيرها من الأوراق والوثائق المهمة؟

في حالة الاحتفاظ المؤقت بمستندات العامل، ينبغي التأكّد من أنّ الغرض هو لإنجاز معاملات إدارية لا غير، ومتابعة المسألة للتحقّق من استعادة العامل لجواز سفره أو ما شابه.

الإجراءات المؤمّنة بها (الممارسات الجيدة)



أثناء إجراء المعاملات الإدارية، ينبغي تزويد العقّال بنسخة مطابقة عن جوازات سفرهم وغيرها من الوثائق الشخصية.

[المادة ٣ \(٢\) من القرار الوزاري رقم \(١٨\) لسنة ٢٠١٤ بتحديد اشتراطات ومواصفات السكن المناسب للعمال](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



القسم ٨ من القانون رقم (٢١) لسنة ٢٠١٥ بشأن تنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم يُلزم أصحاب العمل بإعادة جوازات السفر إلى العقّال فور الانتهاء من معاملات إصدار تصاريح الإقامة. تُعاقب مخالفة هذه المادة بغرامة تصل إلى ٢٥ ألف ريال قطري.

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٣. جوازات السفر وأوراق الهوية

٣.٣ يجب أن يكون العامل حاصلًا على بطاقة قطرية صالحة وبطاقة صحية.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يملك العمّال بطاقة إقامة قطرية صالحة وبطاقة صحية؟

هل بطاقة الإقامة القطرية والبطاقة الصحية والبطاقة المصرفية موجودة في حوزة العمّال؟

هل يتوجّب على العمّال تسديد رسوم إصدار/تجديد بطاقة الهوية القطرية والبطاقة الصحية؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



إلزام مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بالتأكّد من حيازة العمّال لبطاقة هوية قطرية صالحة وبطاقة صحية.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



الأقسام ٨ و ٩ و ١٠، [القانون رقم \(٢١\) لسنة ٢٠١٥ بشأن تنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين

٤. ظروف العمل

٤.١ ينبغي تزويد جميع العمَّال، بما في ذلك العاملين من خلال وكالة، ببيئة آمنة وصحية وفقًا لقانون العمل.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين



الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



- هل يُعتمد نظامُ فعَّال بشأن الصِّحة والسلامة المهنية، وهل تُعتمد آليةٌ لحوكمة الصِّحة والسلامة المهنية (مثلًا من خلال لجنة معيّنة بالصِّحة والسلامة)؟
- هل يتلقَّى العمَّال التدريب في مجال الصِّحة والأمن، بما في ذلك إرشادات مفصلة بشأن كيفية التخفيف من مخاطر مهنيّة مُحدَّدة؟
- هل يُزوَّد العمَّال بمعدّات الوقاية المناسبة مجانًا؟
- هل تُؤمَّن للعمَّال المياه الصالحة للشرب؟
- هل أماكن العمل مُجهَّزة بإضاءةٍ وتهوئة كافية، وبمرافق الاغتسال والمراحيض؟
- هل يخضع العمَّال المعرضون لمخاطر مهنيّة مُحدَّدة لفحوصاتٍ طبية دورية؟
- هل يحتفظ صاحب العمل بملفَّات العمَّال الطبية بطريقة تحفظ السرية والخصوصية، وهل يستطيع العمَّال الوصول إلى ملفَّاتهم؟
- هل تُؤمَّن خدمة النقل و/أو السكن، والمياه الصالحة للشرب والغذاء للعمَّال الذين يعملون في مناطق نائية (بعيدًا عن المدينة، حيث لا تصل وسائل النقل العام)؟
- هل تتوفَّر عدَّة الإسعافات الأولية في أماكن العمل التي تستخدم ٥ إلى ٢٥ عاملًا؟
- هل يوجد ممرّضٌ متفرَّغ لتقديم الخدمات الطبية في أماكن العمل التي تستخدم ١٠٠ عاملٍ أو أكثر؟
- هل توجد عيادة طبية خاصّة (تضمّ طبيبًا واحدًا وممرّضًا واحدًا على الأقل) في أي مكان عمل يستخدم ٥٠٠ عاملٍ أو أكثر؟
- هل بطاقة الإقامة القطرية والبطاقة الصحية والبطاقة المصرفية موجودة في حوزة العمَّال؟
- هل يتوجَّب على العمَّال تسديد رسوم إصدار/تجديد بطاقة الهوية القطرية والبطاقة الصحية؟

مراقبة ظروف العمل الميدانية التي يعمل في ظلّها الموظفون والعاملون من خلال وكالة. تشمل المراقبة إجراء مقابلات عشوائية منتظمة مع العمَّال حول ظروف الصِّحة والسلامة. في حالة العاملين من خلال وكالة، ينبغي على وكالات التَّعيين أن تتعاون مع الفندق لضمان توافق ظروف العمل مع المعايير الوطنية والدولية.

رصد التطوّرات القانونية بشأن حقوق العمل.

[قانون العمل القطري \(الأجزاء ٦ و٧ و١٠\)](#)

المواد ٩٩ و ١٠٠ و ١٠٣ و ١٠٤ و ١٠٥ و ١٠٦ من [قانون العمل القطري](#)

المبادئ التوجيهية الصادرة عن منظّمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق والسياحة المسؤولة اجتماعيًا

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٤. ظروف العمل

٤.٢ ينبغي ألا يتلقّى أي عامل، بما في ذلك العمّال المؤقتون والعاملون من خلال وكالة، أجرًا يقلّ عن الحد الأدنى للأجر الشهري الأساسي. تُسَدّد الأجور كاملة وفي موعدها.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



الإجراءات المُوضى بها (الممارسات الجيدة)



القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



هل يتلقّى العامل أجرًا أساسيًا ومنافع لا تقلّ عن تلك المحدّدة في العقد؟

هل يتلقّى أي عامل أجرًا دون الحد الأدنى للأجر الشهري الأساسي الذي يبلغ ١٠٠٠ ريال قطري، وهل يحصل العامل على سكن وغذاء لائقين؟

في حال عدم تأمين الغذاء و/أو السكن، هل يحصل العامل على الحد الأدنى من البديل الذي يبلغ ٣٠٠ ريال قطري للغذاء و ٥٠٠ ريال قطري للسكن؟

كيف تُسجّل ساعات العمل، بما في ذلك ساعات العمل الإضافية؟

هل يتقاضى جميع العمّال، بما في ذلك العاملون من خلال وكالة، أجرًا لقاء ساعات العمل الإضافية؟ يُحدّد قانون العمل القطري ساعات العمل العادية بـ ٨ ساعات يوميًا كحدّ أقصى، وساعتين من العمل الإضافي.

هل تُسَدّد أجور العمّال كل شهر؟

هل تتمّ حماية العمّال من الممارسات القائمة على مبدأ «لا أجر من دون عمل» في عقود العمل وسياسة الشركة؟

هل تُقّطع أي مبالغ من أجور العمّال؟ في هذه الحالة، هل تتوافق هذه الاقتطاعات مع التشريعات الوطنية؟

كيف تُسجّل المدفوعات المُسَدّدة للعمّال والاقتطاعات من أجورهم؟

هل تُسجّل أجور العمّال في نظام حماية الأجور (وهل تُسجّل في ملفّات الرواتب والأجور المُقدّمة إلى المصرف)؟

هل يحتفظ العمّال ببطاقات الصّراف الآلي الخاصّة بهم؟

مراجعة أجور العمّال بانتظام (بمن فيهم العمّال المؤقتون والعاملون من خلال وكالة)، والتأكّد من أنّها لا تقلّ عن الحد الأدنى القانوني للأجور.

تزويد العمّال بكشوفات تُبيّن عدد ساعات العمل الإضافية، وأجر ساعات العمل الإضافية، وبديل الغذاء، وبديل السكن، والعلوات، والاقتطاعات من الأجر إن وُجدت.

إجراء استطلاعات ومقابلات إلكترونية مع العاملين من خلال وكالة لتقييم مستوى رضاهم وتحديد الانتهاكات المُحتملة لحقوقهم.

الدفع للعمّال مباشرة من خلال حسابات مصرفيّة خاصّة، كما يقتضي القانون.

إدراج الحماية ضدّ الممارسات القائمة على مبدأ «لا أجر من دون عمل» في عقود العمل وسياسة الشركة.

المادة ٦٠ والمواد ٦٥-٧٢ من قانون العمل القطري

المادة ٢، القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٥ بشأن تعديل أحكام قانون العمل

القرار الوزاري رقم (٤) لسنة ٢٠١٥ بضوابط نظام حماية أجور العمّال الخاضعين لقانون العمل.

القانون رقم ١٧ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تحديد الحد الأدنى للأجور والحد الأدنى لبذل الغذاء اللائق والسكن اللائق

اتفاقية منظّمة العمل الدولية بشأن ظروف العمل (الفنادق والمطاعم)، ١٩٩١ (رقم ١٧٢) والتوصية رقم ١٧٩

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٥. سكن العمّال

٥.١ ينبغي تزويد جميع العمّال، بمن فيهم العاملون من خلال وكالة، بظروفٍ سكنيّةٍ ملائمة.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يسكن العمّال في موقع العمل، أم يُخصّص لهم سكنٌ في موقعٍ آخر؟

ما المعايير المتّبعة بالنسبة إلى سكن العمّال؟
(النظر في: الغرف وغرف المنامة؛ المرافق الصحية والمراحيض؛ الكانتين؛ أماكن الطهي والتنظيف؛ مرافق الترفيه والأنشطة الاجتماعيّة).

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل المواصلات مؤمّنة للعمّال من أماكن سكنهم وإليها؟

هل يُسمح للعمّال بدخول أماكن سكنهم والخروج منها بحرية في جميع الأوقات؟ إذا كانت الإجابة سلبية، هل يختلف الأمر بالنسبة إلى فئات العمّال المختلفة، مثل الرجال/النساء؟

إلزام مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بتوفير معلوماتٍ عن أماكن سكن العمّال إذا لم يكن مكان الإقامة في موقع العمل نفسه.

مراقبة مختلف جوانب ظروف السكن بشكلٍ منتظم، ولا سيّما الغرف/غرف المنامة، ومرافق النظافة العامّة، وأماكن الطهي والتنظيف والترفيه.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



تأمين المواصلات من وإلى أماكن سكن العمّال من دون أي كلفة.

الحرص على عدم فرض حظر تجوّل يقيّد حريّة العمّال في التنقّل خارج أماكن سكنهم خلال فترات الاستراحة وأيام الإجازة.

[القرار الوزاري رقم ١٨ لسنة ٢٠١٤ لتحديد اشتراطات ومواصفات السكن المناسب للعمّال.](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



[الملحق أ لمعايير رعاية العمّال الصادرة عن اللجنة العليا بشأن الغذاء والسكن \(ص. ٥١\).](#)

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين

٦. المساواة وعدم التمييز

٦.١ يجب أن تتلقّى جميع العاملات، بما في ذلك العاملات من خلال وكالة، أجرًا متساويًا عن العمل المتساوي في القيمة، إلى جانب الوصول إلى فرص التدريب والترقية نفسها.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يعتمد مُقدّمو الخدمات/وكالات التّعيين سياسة خاصّة بعدم التمييز؟ إذا كان الردّ إيجابيًا، فكيف يتمّ تطبيقها؟ وإذا كان الردّ سلبيًا، فمتى ستوضع هذه السياسة؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل يتلقّى العمّال رجالًا ونساءً أو عمّال الفئات المختلفة أجرًا متساويًا عن الأعمال المتساوية في القيمة؟

هل تُعتمد سياسات خاصّة بمكافحة التّحرّش؟

وضع سياسات وتوجيهات خاصّة بمكافحة التّحرّش والتمييز، وتقييم امتثال مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين لها بشكلٍ منتظم.

الإجراءات المُوضّى بها (الممارسات الجيدة)



إلزام مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بتقديم إثباتات عن أجور العمّال لديها ومراجعة معدّلات الأجور بانتظام لمنع التمييز.

المواد ٩٣-٩٨، [قانون العمل القطري](#).

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



[اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن القضاء على العنف والتّحرّش في عالم العمل، ٢٠١٩ \(رقم ١٩٠\)](#).

[المبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق والسياحة المسؤولة اجتماعيًا](#)

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين

٧. تغيير العمل والعودة إلى بلد المنشأ

٧.١ يجب أن يحرص مقدّمو الخدمات ووكالات التَّعيين على استيفاء كافة الشروط القانونية المرتبطة بإنهاء العمل وتغيير جهة العمل.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما السياسات والممارسات المعتمدة حاليًا في ما يتعلّق بقرار العامل بترك العمل قبل انتهاء عقده أو عند انتهائه؟

هل يعلم جميع العمّال، بمن فيهم العاملون من خلال وكالة، بأنّهم يستطيعون بعد انتهاء فترة الاختبار الانتقال للعمل لصالح صاحب عمل آخر قبل انتهاء عقدهم؟
- شرط تقديم إخطار بذلك قبل شهر واحد إذا كانوا قد عملوا لدى صاحب العمل لمدة سنتين أو أقلّ
- شرط تقديم إخطار بذلك قبل شهرين إذا كانوا قد عملوا لدى صاحب العمل لأكثر من سنتين.

هل يعلم جميع العمّال، بمن فيهم العاملون من خلال وكالة، بأنّهم يستطيعون الانتقال إلى صاحب عمل آخر قبل انتهاء فترة الاختبار إذا قدّموا إخطارًا قبل شهر واحد على الأقلّ، ويقوم صاحب العمل الجديد بالتعويض على صاحب العمل القديم بمبلغ مالي لا يتجاوز أجر شهرين من الأجر الأساسي للعمّال؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مقدّمي الخدمات ووكالات التَّعيين



هل تتضمّن عقود العمّال بنودًا متعلّقة بعدم المنافسة؟ في هذه الحالة، هل تتضمّن العقود بنودًا متعلّقة بعدم المنافسة لجميع العمّال أم لفئات محدّدة فقط؟

بالنظر إلى أنّ قانون العمل القطري يحصر بند عدم المنافسة بالأدوار السابقة التي تشمل معرفة بالعملاء وبأسرار العمل، ويحدّد مدّة تطبيقها بعام واحد كحدّ أقصى بعد إنهاء العقد، هل جميع بنود عدم المنافسة أو أيّ منها هي بنود قانونيّة؟

التعاون مع مقدّمي الخدمات ووكالات التَّعيين من أجل وضع وتطبيق سياسات تنظّم إنهاء العمل وتغيير جهة العمل، بما يتوافق مع القوانين الوطنية، والحرص على شرحها وإطلاع العمّال عليها.

اتّخاذ الخطوات المطلوبة للتأكّد من أنّ العمّال يتمتعون بحرية الاستقالة في أي وقت شرط احترام فترة الإخطار.

تحديد جهة اتّصال معيّنة تقدّم المشورة للعمّال في الموقع بشأن إنهاء العمل وتغيير العمل.

الإجراءات الموصى بها (الممارسات الجيدة)



التأكّد من أنّ بنود عدم المنافسة تحترم التشريعات القطرية وتقتصر في تطبيقها على العمّال المُطلعين على معلومات عملاء الشركة ومعلومات العمل السريّة، والراغبين في الانتقال إلى عمل آخر ضمن القطاع الاقتصادي نفسه، ولمدّة لا تتجاوز عامًا واحدًا بعد انتهاء العقد.

التأكّد من أنّ العقود المبرّمة مع مقدّمي الخدمات ووكالات التَّعيين لا تتضمّن بنودًا تُقيّد انتقال العمّال وحرّكتهم.

[القانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تعديل بعض أحكام قانون العمل الصادر بالقانون رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤](#)

القوانين واللوائح
التظيمية الوطنية ذات
الصلة في قطر



[القانون رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تعديل بعض أحكام القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ بتنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم](#)

القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

٧. تغيير العمل والعودة إلى بلد المنشأ

٧.٢ عند إنهاء الخدمة، يتحمّل مقدّمو الخدمات ووكالات التّعيين
كلفة إعادة العمّال إلى بلدان المنشأ، أو إلى مكان آخر يتّفق عليه
الطرفان وفقًا للقانون الوطني.

ما الذي يخضع
للتقييم؟



ما التكاليف التي يتحمّلها مقدّمو الخدمات/وكالات التّعيين في إطار إعادة العمّال إلى بلدان
المنشأ أو إلى مكان آخر يتّفق عليه الطرفان.

ما الأسئلة التي يجب
أن يطرحها الفندق
على مقدّمي الخدمات
ووكالات التّعيين



إلزام مقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين بموجب العقود المبرّمة معهم بتحمّل كلفة إعادة
العمّال إلى بلدان المنشأ (أو إلى مكان آخر يتّفق عليه الطرفان) فور إنهاء العمل.

الإجراءات
الموضى بها
(الممارسات الجيدة)



المادّة ٥٧، [قانون العمل القطري](#).

القوانين واللوائح
التنظيمية الوطنية ذات
الصلة في قطر

الفصل السادس، [القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ حول تنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم](#).



القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين

٨. آليات التّظلم

(للمزيد من التوجيهات، يُرجى الاطلاع على الجزء الثالث من هذه الأداة الإرشادية).

٨.١ يجب أن يؤمّن مقدّمو الخدمات ووكالات التّعيين آليات تظلم عمّالية تمكّن العمّال من طرح هواجسهم والتماس سُبُل الانتصاف الفعّالة، من دون أي تكلفة أو خوفٍ من الانتقام.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما هي آليات التّظلم وسُبُل الانتصاف الموجودة لتمكين العمّال من طرح هواجسهم في ما يتعلّق بالاستخدام والتوظيف؟

مَنْ هي جهة الاتّصال الرئيسيّة المعيّنة بشكاوى العمّال؟

ما الأسئلة التي يجب أن يطرحها الفندق على مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين



هل تُعتدّ مهل زمنية محدّدة لإجراءات التّظلم؟

هل يُبلّغ العمّال بإمكانية لجوئهم إلى إدارة العمل في وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية واللجنة الوطنية لحقوق الإنسان إذا كانت لديهم أي شكاوى ضدّ صاحب العمل؟

التعاون مع مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين من أجل وضع إجراءات تظلم غير انتقاميّة، والتأكّد من بحث شكاوى العمّال من دون أي تكلفة وبطريقة غير معقّدة وآنية (ضمن المُهل الزمنية المُعيّنة والمعقولة).

السماح للعمّال بأخذ الإجازات اللازمة للمشاركة في إجراءات التّظلم.

التأكّد من أنّ العمّال الذين يلتزمون إجراءات التّظلم (على مستوى الشركة أو الدولة) لا يتعرّضون لأي نوع من الانتقام أو لأي اقتطاع من الأجور.

الإجراءات المُوضّى بها (الممارسات الجيدة)



ينبغي أن يكون ممثّلو العمّال في اللجان المشتركة جهة الاتّصال الأولى في ما يتعلّق بالشكاوى متى كانوا متوقّرين.

التأكّد من أنّ العمّال قادرين على اللّجوء إلى وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية لتقديم شكاوى في أي مرحلة من النزاع من دون التعرّض لأي نوع من الانتقام.

التأكّد من قيام مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين بتنفيذ زياراتٍ إلى موقع العمل لجمع المعلومات والملاحظات من العمّال في الفندق.

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



توصية منظمة العمل الدوليّة رقم ١٣٠ بشأن بحث الشكاوى

تعزيز الاستخدام والتوظيف العادليين:

أداة ارشادية لقطاع الفنادق في قطر

القائمة المرجعية أ:

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين