

تعزير الاستخدام والتوظيف العادليين:

أداة إرشادية

لقطاع الفنادق في قطر

القائمة المرجعية ٢:

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

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: أ القائمة المرجعيّة ٢: إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

ISBN ٩٧٨٩٢٢٠٣٤١٩٨٨ (web PDF)

متاح أيضًا باللغة الانكليزية ISBN ٩٧٨٩٢٢٠٣٤١٩٧١ (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.



القائمة المرجعية لإجراءات العناية الواجبة

تقدّم القائمة أدناه توجيهات للشركات الفندقية تتعلّق بكيفية العمل مع مُستخدمي العمّال والمتعاقدین من الباطن لدعم الاستخدام العادل والحدّ من مخاطر عبودية الدّين والعمل الجبري. وتقدّم القائمة مجموعة غير شاملة من الأسئلة التي يتعيّن على الفنادق أن تنظر في إدراجها ضمن إجراءات العناية الواجبة الخاصّة بها، بالإضافة إلى الممارسات الجيدة والمراجع المواضيعية المرتبطة بالقوانين الوطنية والمعايير الدولية.

وبالإضافة إلى الأمثلة المقدّمة بشأن الممارسات الجيدة، تساهم المعرفة الحقيقية بالتكاليف والأطر الزمنية الفعلية لعملية الاستخدام في بعض ممّرات الهجرة المحدّدة بشكل إيجابي على المفاوضات المتعلقة بالأسعار مع موردي اليد العاملة. ويحدّد ذلك من مخاطر التلاعب بالرسوم (حيث تُحال الأعباء المالية الخفية إلى العمّال).

القائمة المرجعية ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

١. عدم تكبد العمال أي رسوم أو تكاليف

١.١ يجب ألا يفرض مُستخدمو العمال أي رسوم استخدام أو تكاليف ذات صلة على العمال.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمال والمتعاقدين من الباطن؟



هل يُتوقع من العمال تسديد أي رسوم أو تكاليف ذات صلة لضمان استخدامهم أو تعيينهم؟

وضع سياسة استخدام تنص على مبادئ توجيهية خاصة بعملية اختيار المُستخدمين والتعاون معهم.

حظر فرض أي رسوم استخدام وتكاليف ذات صلة على العامل بشكلٍ واضح وصريح ضمن اتفاقات الخدمة المُبرمة مع المتعاقدين من الباطن والمُستخدمين في بلدان المنشأ و/أو في قطر.

عند مخالفة سياسة الاستخدام، يجب التعاون بشكل وثيق مع المُستخدمين أو المتعاقدين من الباطن المباشرين لتصحيح الوضع وردّ أي رسوم وتكاليف غير مشروعة إلى العمال. وعند حصول مخالفات متكررة، يجب أن تتوقف الشركة عن التعاون مع المُستخدم/المتعاقدين من الباطن المعني.

إلزام مقدّمي الخدمات ووكالات التعيين ضمن العقود المُبرمة معها بتقديم إثباتات عن أجور العمال لديها ومراجعة معدلات الأجور بانتظام لمنع التمييز.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



المواد 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 ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

٢. الرسوم والتكاليف في الاتفاقات

٢.١ يجب تفصيل رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به في الاتفاقات المبرمة مع المُستخدمين، بحيث تشمل: رسوم الخدمة، وتكاليف الفحوصات الطبية؛ والتأمين؛ واختبارات المهارات والأهلية؛ والتدريب والتوجيه ما قبل المغادرة؛ والسفر؛ والرسوم الإدارية في بلدان المنشأ؛ والتأشيرات؛ وإصدار جوازات السفر؛ وتصاريح العمل والإقامة.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما هي المعلومات والمستندات التي يطلبها الفندق والجهات المتعاقدة معه من الباطن من الفندق في ما يتعلق باستخدام العمال؟

ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمال والمتعاقدين من الباطن؟



ما هي تكاليف الاستخدام؟ وكيف يُقارَن ذلك بالرسوم المسموح بها بموجب القوانين الوطنية في بلدان المنشأ (عند الاقتضاء)؟

تضمن تفصيل جميع رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به في اتفاقات الخدمة المبرمة مع المُستخدمين في بلدان المنشأ و/أو في قطر (مع تحديد التكاليف التي يسددها صاحب العمل).

الإجراءات
الموضى بها
(الممارسات الجيدة)



إدراج التفاصيل المتعلقة بوكالات الاستخدام أو الوكلاء الفرعيين المُستقَّان بهم ضمن اتفاقات الخدمة المبرمة مع المتعاقدين من الباطن والمُستخدمين، بما فيها الرسوم ذات الصلة وشروط التعاون.

القوانين واللوائح
التنظيمية الوطنية ذات
الصلة في قطر



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

القائمة المرجعية ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

٣. مستخدمو العمال المنظمون

٣.١ يجب أن يكون المُستخدمون الذين تستعين بهم الفنادق وكذلك الجهات المتعاقدة معها من الباطن حاصلة على الترخيص: يجب أن تكون وكالات الاستخدام في قطر مرخصة من قبل وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، وأن تكون وكالات الاستخدام في بلدان المنشأ مرخصة/مسجلة من قبل الهيئات الحكومية ذات الصلة.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل تملك وكالات الاستخدام والجهات الشريكة لديها ترخيصًا ساريًا للعمل (في قطر وبلدان المنشأ)؟

ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمال والمتعاقدين من الباطن؟



هل وكالات الاستخدام والجهات الشريكة مُدرّجة على قائمة الممنوعين من العمل من قبل الهيئات الحكومية ذات الصلة في بلدان المنشأ؟

ذكر شرط متعلّق بالإفصاح التام عن أي تعاون مع وسطاء عمالة غير رسميين ضمن اتفاقات الخدمة المُبرمة مع المُستخدمين والمتعاقدين من الباطن في بلدان المنشأ و/أو في قطر.

الإجراءات المُوضّى بها (الممارسات الجيدة)



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

[القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ لتنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم.](#)

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

[مبادئ منظمة العمل الدولية العامّة بشأن الاستخدام العادل وتعريف رسوم الاستخدام والتكاليف ذات الصلة، المبدأ ١٥ \(٣\).](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



القائمة المرجعية ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

٤. السياسات والإجراءات

٤.١ يجب أن يكون لدى وكالات الاستخدام والجهات المتعاقدة معها من الباطن سياسات وإجراءات خطية بشأن منع العمل الجبري والالتزام بالاستخدام العادل.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يملك المتعاقدون من الباطن سياسة استخدام توجّه عمليّة اختيار وكالات الاستخدام؟ وهل تلاحظ هذه السياسة بالتحديد ضرورة الاستعانة بوكالات استخدام عادلة ونظامية؟ وهل تتوافق هذه السياسة مع سياسات الفندق؟

ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمّال والمتعاقدين من الباطن؟

كيف تختار الوكالات الموجودة في قطر وكلاء الاستخدام في بلدان المنشأ؟ هل تستند عملية الاختيار إلى الكلفة وحدها أو أنها تأخذ في الاعتبار القيمة المضافة للخدمة؟

في حالة الاستخدام المباشر، هل يكون لدى وكالات الاستخدام المُستعان بها سياسة خطية مرتبطة بالاستخدام العادل، مرفقة بإجراءات متصلة بمكافحة العمل الجبري؟ وهل تتوافق هذه السياسات مع سياسة الفندق؟

مراقبة وكالات الاستخدام والمتعاقدين من الباطن بشكلٍ منتظم للتأكد من تطابق عمليّة الاستخدام مع سياسة الشركة ومبادئ الاستخدام العادل.

تشمل آليات المراقبة عمليات المراجعة والتدقيق والمقابلات مع العمّال بهدف التأكد من عدم حصول أي نوع من الخداع، أو الاحتيال، أو الإكراه، ومن عدم فرض أي رسوم على العمّال في مختلف مراحل عمليّة الاستخدام والتعيين. تحقق هذه السياسات والإجراءات أعلى مستوى من الفعالية عندما تكون مستندة إلى الآراء والملاحظات المقدّمة مباشرة من العمّال.

الإجراءات المُوضى بها (الممارسات الجيدة)

مراقبة إعلانات العمل عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمصادر الإلكترونية في بلدان المنشأ للكشف عن أي اختلافات أو تناقضات.

تحرير عقود في كلّ خطوة من خطوات عمليّة الاستخدام: صاحب العمل/العامل، وكالة الاستخدام/العامل، وكالة الاستخدام/المتعاقد من الباطن.

إفساح الوقت الكافي للتخطيط لعمليّة الاستخدام لتجنّب زيادة الضغط على موردي اليد العاملة، الأمر الذي قد يؤدي إلى استخدام وسطاء غير رسميين ومعايير دون المستوى المُتوخّى.

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر

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



القائمة المرجعية ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

٥. برامج توجيهية

٥.١ يجب أن تنظم وكالات الاستخدام وأصحاب العمل جلسات توجيهية شاملة ومتكاملة للعمّال المهاجرين قبل مغادرتهم وبعد وصولهم، تتناول حقوقهم ومسؤولياتهم في قطر.

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمّال والمتعاقدين من الباطن؟



الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



ما هي المعلومات و/أو التدريبات التي يتم توفيرها للعمّال قبل بدء العمل، سواء في بلد المنشأ أو في قطر؟ وهل يتضمّن ذلك أي معلومات بشأن رسوم الاستخدام والتكاليف ذات الصلة؟

بأي لغة تُنظّم الجلسة التوجيهية للعامل قبل المغادرة وبعد الوصول؟

في أي مرحلة من عملية الاستخدام قبل المغادرة، تُعطى معلومات تفصيلية عن ظروف الخدمة؟ وإذا تلقى العمّال هذه المعلومات بعد توقيع العقد، هل يكون ما زال بإمكان العامل رفض العمل؟

إعلام طالبي العمل من خلال الإعلانات ووسائل التواصل الاجتماعي والمقابلات (في بلدان المنشأ وفي قطر)، بعدم جواز فرض أي رسوم استخدام وتكاليف ذات صلة على العمّال.

تحدّد إعلانات العمل المهارات المطلوبة والمتوقعة للعمل، والقيمة المحددة للراتب، ومدة العقد، وموقع الوظيفة، وساعات العمل (بما في ذلك الدوامات الليلية المطلوبة).

إطلاع طالبي العمل المُختارين على تفاصيل رسوم الاستخدام المشروعة التي يجب أن يسدّدها صاحب العمل قبل التوقيع على عقد العمل.

إطلاع طالبي العمل المُختارين على متوسط مدة عملية الاستخدام، والخطوات التالية التي يجب أن يتوقعوها.

تأمين قناة سرية لا تسمح بالانتقام، يمكن للعمّال تقديم الشكاوى من خلالها، أثناء عملية الاستخدام وخلال فترة أداء العمل، ولا سيّما بشأن رسوم الاستخدام المدفوعة والتكاليف ذات الصلة والاقتطاعات غير المشروعة من الأجر.

التواصل مع العمّال بعد الوصول للتحقق ممّا إذا كانوا قد دفعوا أيّ رسوم خلال عملية الاستخدام.

تأمين الوسائل اللازمة لكي يشارك العمّال المعلومات بطريقة ملائمة مع أسرهم وأصدقائهم في الوطن.

تؤمن المعلومات قبل المغادرة وبعد الوصول باللغة الأم لمقدم الطلب.

تتضمّن المعلومات المقدّمة إلى العمّال توجيهات بشأن العودة إلى الوطن (كيف يمكن جعل هذه العملية آمنة وما هي الخطوات المتوقعة؛ وحقّ العمّال في الحصول على تذكرة سفر مجانية للعودة إلى بلادهم بعد مضي سنتين من العمل).

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

المادة ٥٧، قانون العمل القطري.

القائمة المرجعية ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

٦. عقود العمل

٦.١ في حال استقدام عمّال من بلدان لا يوجد فيها مراكز للتأشيرات القطرية، يجب أن يُزوّد العمّال عند وصولهم إلى قطر بنسخة موقعة من عقد العمل مطابق لعرض العمل بلغتهم الرسمية أو بلغتهم الأم.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يوجد مركز للتأشيرات القطرية في بلد منشأ العامل؟ إذا كان الردّ سلبياً، هل تمّ تزويد العامل بنسخة موقعة من عقد العمل عند وصوله إلى قطر؟

ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمّال والمتعاقدين من الباطن؟



هل العقد مطابق لعرض العمل المقدم؟ وهل حرّر بلغة يفهمها العامل؟

التأكد من تزويد جميع العمّال، بمن فيهم العمّال المؤقتون والمتعاقدون من الباطن، بنسخة موقعة من عقد عملهم، بحيث تكون مطابقة لعرض العمل.

الإجراءات
الموضى بها
(الممارسات الجيدة)



إلزام المتعاقدين من الباطن ضمن العقود المُبرّمة معهم بتزويد جميع العمّال بنسخة موقعة من عقد عملهم، على أن يكون العقد مطابقاً لعرض العمل المقدم ومكتوباً بلغة العامل الرسمية أو لغته الأم.

إجراءات مركز التأشيرات القطرية

www.qatarvisacenter.com

القوانين واللوائح
التنظيمية الوطنية ذات
الصلة في قطر



القائمة المرجعية ٢

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام

٧. لا اقتطاعات من الأجور

٧.١ يجب ألاّ يقتطع أصحاب العمل أي مبلغ من أجور العمال مقابل الاستخدام أو التعيين.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل جرى اقتطاع أي مبالغ من أجور العمال مقابل الاستخدام؟

كيف تُسجّل المبالغ المدفوعة للعمال والاقتطاعات من أجورهم؟

هل تُردّ للعمال أي رسوم أو تكاليف مدفوعة مقابل استخدامهم؟

هل يُدفع للعمال من خلال نظام حماية الأجور (عبر التحويل المصرفي)؟

ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدمي العمال والمتعاقدين من الباطن؟



تقييم أجور العمال وكشوفات الأجور والرواتب بشكلٍ منتظم للتأكد من أنها لا تقلّ عن الحد الأدنى الرسمي للأجور، والتأكد من عدم وجود أي اقتطاعات من أجور العمال لتسديد تكاليف الاستخدام.

تُبيّن كشوفات الأجور المُعطاة للعمال عدد ساعات العمل، وأجر ساعات العمل الإضافية، والعلاوات، والاقتطاعات.

الإجراءات المُوضّى بها (الممارسات الجيدة)



يُدفع للعمال مباشرة من خلال حسابات مصرفية خاصة.

يمكن للعمال الوصول إلى عقودهم ووثائقهم في أي وقت وبحريّة تامة.

[المادة ٦٠، قانون العمل القطري.](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



[المادة ٢، القانون رقم ١ لسنة ٢٠١٥ المعدّل لأحكام قانون العمل.](#)

تعزيز الاستخدام والتوظيف العادليين:

أداة ارشادية لقطاع الفنادق في قطر

القائمة المرجعية ٢:

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام