

تعزير الاستخدام والتوظيف العادلين:

أداة إرشادية

لقطاع الفنادق في قطر

القائمة المرجعية ٣:
آلية التظلم الفعالة

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-1٢١١ جنيف ٢٢، سويسرا، أو عبر البريد الإلكتروني: rights@ilo.org. يركّب 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 العادليّين: أداة إرشادية لقطاع الفنادق في قطر: القائمة المرجعية^٣: آلية التظلم الفعالة

ISBN ٩٧٨٩٢٢٠٣٤٢٠٠٨ (web PDF)

متاح أيضًا باللغة الانكليزية ISBN ٩٧٨٩٢٢٠٣٤١٩٩٥ (web PDF)

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

ومسؤولية الآراء المُعبّر عنها في المواد أو الدراسات أو المساهمات الأخرى التي تحمل توقيعًا هي مسؤولية مؤلفيها 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 معلوماتٍ عن منشورات منظمة العمل الدولية ومنتجاتها الرقمية: www.ilo.org/publns.



إنشاء آلية تظلم فعّالة: أين نبدأ؟^١

يستعرض الجدول أدناه بعض المبادئ والخطوات الأساسية التي يتعيّن على الشركات الفندقية في قطر النظر فيها عند تصميم و/أو مراجعة آليات التظلم لديها.

لا يُقصد بهذه التوجيهات أن تكون إملائية، وإنّما أنّ هي تشكّل عيّنة غير شاملة عن المبادئ التي يمكن أن تساعد الفنادق في قطر على تحديد ما إذا كانت آليات التظلم لديها أو الأنظمة المماثلة التي يتبناها المتعاملون معها من مورّدين أو متعاقدين من الباطن هي أنظمة مناسبة وفعّالة، إضافةً إلى السبل الآيلة إلى تحسينها إذا دعت الحاجة. وفي حال وجود لجانٍ مُشتركة^٢، ينبغي إشراك ممثلي العمّال في عملية تصميم إجراءات التظلم وتطبيقها في الشركة.

١ تستند هذه المبادئ إلى التوجيهات الدولية الطوعية الحالية، بما في ذلك توصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠ بشأن بحث الشكاوى، ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ومعيّار الأداء الثاني بشأن العمالة وظروف العمل الصادر عن مؤسسة التمويل الدولية. تتوفر قائمة كاملة بمختلف الموارد المرجعية ذات الصلة في القسم الأخير من هذه الوثيقة.

٢ يوصي قانون العمل رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤ في دولة قطر بإنشاء لجانٍ مشتركة تضمّ ممثلين عن الإدارة وعن العمّال في المنشآت التي يبلغ فيها عدد العمّال ٣٠ أو أكثر.

القائمة المرجعية ٣

آلية التظلم الفعّالة:
مبادئ توجيهية وخطوات الممارسة الجيدة

١. الحقّ في الوصول إلى سُبُل الانتصاف القضائية أو غير قضائية

المعنى (نظريًا)

المبدأ الأساسي

الوصول إلى
الآليات الأخرى
المتوفرة

كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

وضع إجراءات تظلم على المستوى التشغيلي، تذكر بوضوح حقّ جميع العمّال في تقديم شكاوى إلى وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية^٣، وغيرها من قنوات المعالجة المتوفرة.

يجب ألا تمنع آلية التظلم الوصول إلى سُبُل الانتصاف القضائية أو غير القضائية التي يمكن أن تكون متوفرة بموجب القانون الوطني.

٢. عدالة الإجراءات ونزاهتها

المعنى (نظريًا)

المبدأ الأساسي

شفافية الإجراءات

كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

تعالج الشكاوى بطريقة شفافة، ويتمّ إطلاع جميع الأطراف المعنيين بشكلٍ منتظم على مسار الإجراءات والخطوات التالية والنتائج.

يجب أن يتمتّع العمّال بحقّ الاطلاع على الإجراءات وحضورها والمشاركة فيها مباشرة.

يُسمح للعمّال بأخذ إجازات للمشاركة في الإجراءات.

تحتفظ الشركة بسجلات خطية لجميع مراحل العملية، بما في ذلك الشكاوى الأولية، وملاحظات التحقيق، وملاحظات الاجتماعات، والنتائج.

يجب أن تضمن الآلية الحفاظ على سرّية الشكاوى وخصوصيتها.

السريّة والخصوصية

تذكر سياسة الشركة وإجراءات التظلم بوضوح بأنّ معالجة الشكاوى ستجري بسريّة تامّة، بما يحمي هوية العمّال و/أو المبلّغين عن المخالفات.

تسمح آلية التظلم باستلام شكاوى مجهولة الهوية، لا تشترط تقديم معلومات شخصية أو الحضور شخصيًا.

تُنشر الردود على الشكاوى المجهولة الهوية في أماكن يستطيع جميع العمّال رؤيتها.

٣ باستطاعة العمّال أو أصحاب العمل إثارة مسائل تتعلق بتطبيق قانون العمل أو عقد العمل مباشرة أمام إدارة علاقات العمل في وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية. ويتعيّن على الإدارة اتخاذ الخطوات الضرورية لفضّ النزاع ودّيًا ضمن فترة لا تتعدى سبعة أيام. وفي حال تعدّد فضّ النزاع ضمن هذه الفترة، ينبغي إحالة المسألة إلى لجنة فضّ المنازعات العمّالية. للمزيد من التوجيهات بشأن هذا الإجراء، يُرجى الاطلاع على القانون ١٣ لسنة ٢٠١٧، والقرار الوزاري رقم ٦ لسنة ٢٠١٨.

القائمة المرجعية ٣

آلية التظلم الفعّالة:
مبادئ توجيهية وخطوات الممارسة الجيدة

٢. عدالة الإجراءات ونزاهتها

المبدأ الأساسي	المعنى (نظريًا)	كيف يُطبَّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)
المَهْل المعقولة	يجب أن تكون الإجراءات بسيطة وفعّالة قدر المُستطاع، وأن تسمح بفترة زمنية كافية لإجراء تحقيقاتٍ شاملة مع ضمان المعالجة السريعة.	تُحدّد إجراءات التظلم فترةً زمنية لكل مرحلة من مراحل العملية، إضافةً إلى الفترة الزمنية الإجمالية لمعالجة الشكاوى والبتّ فيها.
المبدأ الأساسي	المعنى (نظريًا)	كيف يُطبَّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)
التواصل والوصول إلى المعلومات	يجب إطلاع جميع العمّال على قنوات التظلم المتوفّرة بطريقة واضحة وسهلة الفهم.	يتمّ إطلاع جميع العمّال في وقت الاستخدام، على آليات التظلم الموجودة في الشركة وفي الدولة، بالتحدّث إليهم بلغة يفهمونها.
		يُعطى العمّال معلومات مفصّلة عن طريقة عمل آليات التظلم والقنوات المتوفّرة لطرح هواجسهم. وفي حال وجود لجان مشتركة، يتمّ تدريب ممثلي العمّال لتمرير هذه المعلومات على زملائهم من العمّال.
		تذكر سياسة الموارد البشرية وإجراءات التظلم في الشركة بشكلٍ واضح إمكانية طلب العمّال المساعدة من سفاراتهم في حال وقوع تصرّف غير أخلاقي أو غير لائق من قبل الشركة/صاحب العمل.
		تبقى المعلومات المتصلة بآليات التظلم متاحة بسهولة في جميع الأوقات، بما في ذلك من خلال الوثائق التي تُوزّع على العمّال وعبر اللوحات الإعلانية في مكان العمل وفي مكان إقامة العمّال.
		يكون جميع المدراء المباشرين وكبار الموظفين على معرفة جيّدة بإجراءات التظلم في الشركة.
		في حال عدم وجود لجنة مشتركة، تسعى الشركة بجدية للحصول على آراء العمّال وملاحظاتهم بشأن آليات الشكاوى من خلال الاجتماعات المنتظمة (مثلًا: الجلسات التوجيهية؛ الاجتماعات الشهرية بين العمّال وممثلي الموارد البشرية؛ جلسات توعية العمّال بشأن سياسات الشركة).

القائمة المرجعية ٣

آلية التظلم الفعّالة:
مبادئ توجيهية وخطوات الممارسة الجيدة

٢. عدالة الإجراءات ونزاهتها

المبدأ الأساسي	المعنى (نظريًا)	كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)
عدم الانتقام	يجب ألا يتعرّض العمّال لأي شكل من أشكال الانتقام، كنتيجة لتقديم شكاوى أو المشاركة في الإجراءات.	تضمن سياسة الشركة وإجراءات التظلم عدم تعرّض العمّال والمبلّغين عن المخالفات لأي شكل من أشكال الانتقام أو المضايقة أو التهديد أو فقدان الحقوق كنتيجة لتقديم شكاوى أو المشاركة في الإجراءات. وينطبق ذلك على العمّال الذين يقدّمون الشكاوى من خلال قنوات الشركة أو من خلال أي قناة أخرى سواء كانت تابعة للدولة أو غيرها، بما في ذلك وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، ووزارة الداخلية، واللجنة الوطنية لحقوق الإنسان في قطر.
الحق بالمرافقة	يجب أن يتمتع العمّال بحق الاطلاع على الإجراءات وحضورها والمشاركة فيها مباشرة.	تضمن سياسة الشركة وإجراءات التظلم أن مشاركة العمّال في الإجراءات لن تسفر عن أعباء خفية أو عن خسارة للأجر.
		تضمن إجراءات التظلم حقّ العمّال بأن يرافقهم شخص من اختيارهم إلى الاجتماعات أو الجلسات، بما في ذلك ممثل عن العمّال أو أي لجنة مشتركة.

٣. إجراءات إضافية للمجموعات الضعيفة

المبدأ الأساسي	المعنى (نظريًا)	كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)
حق الوصول بالنسبة إلى العاملات الإناث	يجب أن تراعي آلية التظلم في شكلها وتصميمها مسألة حماية العاملات الإناث.	تتأكّد الشركة من أن جهة التنسيق المعنية بالشكاوى حاصلة على التوجيه والتدريب المناسبين لاستلام ومعالجة الشكاوى الواردة من العاملات الإناث، وخصوصًا الشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي والتمييز.
حق الوصول للعاملين من خلال وكالة	يجب أن تضمن الشركة وصول العاملين من خلال وكالة إلى آليات التظلم.	تضمن سياسة الشركة وصول جميع العمّال إلى آليات التظلم، بما في ذلك أولئك المُستخدّمين عن طريق وكالات تعيين. تتخذ الشركة الخطوات اللازمة للتأكد من أن جميع وكالات التعيين لديها آليات تظلم قبل التعاقد معها (كجزء من إجراءات العناية الواجبة).
		تُعلم الشركة وكالة التعيين بأن جميع العاملين المُعيّنين سيتمّ اطلاعهم على إجراءات التظلم المعتمدة لديها وإعلامهم بإمكانية تقديم شكوى في أي وقت في حال انتهاك حقوق العمل (مثل عدم تسديد الأجور أو السكن دون المستوى المقبول).

القائمة المرجعية ٣

آلية التظلم الفعّالة:
مبادئ توجيهية وخطوات الممارسة الجيدة

٤. الرصد والتدريب

المعنى (نظريًا)

المبدأ الأساسي

التقييم المتواصل
للإجراءات
والتحسين المستمر

كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

تقوم الشركة بمراجعة آليات التظلم بانتظام للتأكد من أنّ الإجراءات ونُظُم الإدارة محدّثة ومنسجمة مع السياسات الداخلية والقوانين الوطنية والتوجيهات الدولية. ويجري تحسين الآلية بشكلٍ منتظم استنادًا إلى نتائج المراجعة.

تقوم الشركة بإشراك ممثلي العمّال في عملية المراجعة، إضافةً إلى الخبراء الخارجيين أو المُدققين المُستقلين حسب المُقتضى.

تقدّم الشركة المساعدة لعمليات المراجعة الداخلية والخارجية من خلال توفير البيانات والنتائج المنبثقة عن إجراءات التظلم. وتشمل هذه المعلومات أنواع وأعداد الشكاوى المُقدّمة، وطول مدّة الإجراءات، والمعالجات وإجراءات المتابعة المُنفذة.

القدرات الداخلية

يجب أن تعمل الشركة على تقييم مستوى قدراتها الداخلية لتحديد مدى كفايتها من حيث توفر الوقت والمهارات والخبرات لدى فريق العمل لمعالجة الشكاوى وإدارة الإجراءات المتصلة بها.

تضع الشركة سياسة تظلم شاملة، تلاحظ الأطر الزمنية وجهات التنسيق وإجراءات المتابعة لأغراض الرصد والمراقبة.

تؤمن الشركة التوجيه والتدريب للمشرفين والمدراء لديها حول كيفية معالجة الشكاوى وإدارة الإجراءات.

تتأكد الشركة من عدم وجود أي حاجز لغوي بين العمّال والموظفين المعيّنين لاستلام الشكاوى ومعالجتها.

تعزيز الاستخدام والتوظيف العاديين:

أداة ارشادية لقطاع الفنادق في قطر

القائمة المرجعية ٣:
آلية التظلم الفعّالة