

دليل إجراءات التعامل مع حالات التعديات السلوكية في بيئة العمل

(الحالات "الشكاوى" التي يتم استقبالها من العاملين والعاملات في القطاع الخاص)

وكالة التفتيش وتطوير بيئة العمل

الإدارة العامة لتطوير بيئة العمل

إدارة تطوير بيئة عمل المرأة

WorkEnvironment@mlsd.gov.sa

جدول المحتويات

3.....	تمهيد
4.....	أولاً) التعريفات
5.....	ثانياً) أشكال التعديات السلوكية
6.....	ثالثاً) استقبال البلاغات
9.....	رابعاً) عمليات التفتيش
10.....	خامساً) تدفق عمليات استقبال البلاغات ومعالجتها
12.....	نموذج تقديم شكوى واقعة تعدي سلوكي (ملحق أ)
14.....	نموذج إفادة واقعة تعدي سلوكي -الاعتداء- (ملحق ب)
17.....	خطاب إحالة واقعة تعدي سلوكي

تمهيد

سعيًا من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لإيجاد بيئة عمل آمنة في منشآت القطاع الخاص تتسم باحترام الجميع، وصيانةً لخصوصية الفرد وكرامته وحرية الشخصية التي كفلتها أحكام الشريعة الإسلامية والأنظمة، قامت الوزارة بوضع تنظيم لسلوكيات العمل في لائحة تنظيم العمل الموجودة في اللائحة التنفيذية لنظام العمل وملحقاتها تبدأ من المادة 38، كما قامت بوضع تنظيمات أخرى متعلقة بضوابط الحماية من التبعديات السلوكية في بيئة العمل التي يجب على المنشآت اتباعها بما يساهم في صيانة خصوصية العاملين وحفظ كرامتهم وحمايتهم وإيجاد بيئة عمل آمنة وجاذبة.

وتم إعداد هذا الدليل ليكون مساعداً لمنسوبي وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، وبالتحديد مدراء مكاتب العمل، وممثلي خدمة العملاء في مكاتب العمل، ومدراء التفتيش، والمفتشين، وكل من يضطلع في أي عملية من عمليات التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالتبعديات السلوكية في بيئة العمل التي يتم استقبالها من العاملين والعمالات في منشآت القطاع الخاص، من أجل معرفة كيفية استقبال الشكاوى وما هي الاجراءات التي يجب اتباعها في التعامل معها، وما هي النماذج التي بالإمكان استخدامها، وما هي الوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى، وكيف يتم العمل على الاستجابة للشكاوى.

أولاً التعريفات

- 1- ضوابط الحماية من التعديات السلوكية: مجموعة من الإجراءات والمتطلبات التي يجب على المنشأة الالتزام بها بهدف صيانة خصوصية الفرد وكرامته وحريته الشخصية وتعزيز القيم والقواعد الأخلاقية في بيئة العمل.
- 2- التعدي السلوكي (أو الإيذاء): جميع ممارسات الإساءة من طرف على طرف آخر، ومن ذلك جميع أشكال الاستغلال أو التهديد أو التحرش أو الابتزاز أو الإغراء أو التشاجر أو الشتم أو التحقير أو الإيحاء بما يחדش الحياء أو تعمد الخلوة مع الجنس الآخر أو إجبار أي شخص إلى علاقة غير مشروعة حتى لو كان ذلك على سبيل المزاح أو أي شكل من أشكال التمييز، جسدياً أو لفظياً أو غير ذلك.
- 3- يتم استخدام التعريفات التالية في شرح مفردات هذا القرار:
 - الاستغلال: كل فعل أو قول يصدر من شخص تجاه آخر بغرض إلحاق الضرر بالشخص الآخر، مستخدماً في ذلك ماله عليه من سلطة أو مسؤولية أو علاقة معينة وذلك بهدف تحقيق مآرب غير مشروعة.
 - التهديد: كل فعل أو قول يصدر من شخص تجاه آخر، من شأنه بث الخوف في نفس الشخص الآخر من خطر يراد إيقاعه بشخصه أو بما يملك أو بما له علاقة به، ويغلب على الظن أن مصدر التهديد قادر على إيقاعه به، وذلك بهدف تحقيق مآرب غير مشروعة.
 - التحرش: كل قول أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه أي شخص آخر يمس جسده أو عرضه أو يחדش حياءه.
 - التمييز: أي تفریق أو استبعاد أو تفضيل يقوم على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصل الوطني أو الأصل الاجتماعي، ويكون من شأنه ابطال أو أضعاف تطبيق تكافؤ الفرص أو المعاملة في الاستخدام أو المهنة.
 - التعدي الجسدي: أي فعل متعمد تجاه الشخص يؤدي إلى اتصال جسدي بغرض إحداث أي نوع من أنواع الضرر الجسدي، على سبيل المثال: الضرب أو الدفع أو الركل أو البصق أو ما شابه ذلك.
 - التعدي اللفظي: أي لفظ سلبي يُقال تجاه الشخص، على سبيل المثال: النكات، التعليقات البذيئة أو الجارحة، استخفاف بسبب المظهر أو المهارة الوظيفية أو مستوى الذكاء، التحبيط، رفع الصوت بالصراخ، الشتم أو السب أو اللعن، الألفاظ الجنسية، التهديد

بالقتل أو الضرب أو تخريب الممتلكات، إطلاق تعليقات غير لائقة حول عرق أو دين أو مذهب أو جنسية أو خلفية عرقية، أو ما شابه ذلك.

- المشتكي: هو الشخص الذي يقوم بتقديم شكوى (أو بلاغ) حول أي تعدي سلوكي في بيئة العمل، وقد يكون هو المعتدى عليه بنفسه أو من شاهد أو اطلع على الحادثة.

4- يعتبر من قبيل التعدي السلوكي المقصود أعلاه، ما يقع باستخدام أية وسيلة من وسائل الاتصال سواء بالفعل، أو القول، أو الكتابة، أو الإشارة، أو الإيحاء، أو الرسم، أو باستخدام الهاتف، أو بالوسائل الإلكترونية الأخرى أو أي وسيلة تواصل أخرى، أو بأي شكل من أشكال السلوك الذي يدل على ذلك.

5- تعتبر المساعدة أو التستر على الإيذاء في حكم التعدي السلوكي.

ثانياً) أشكال التعديات السلوكية

1. التشاجر مع الزملاء، أو مع الغير
2. الاعتداء على زملاء العمل بالقول، أو الإشارة، أو باستعمال وسائل الاتصال الالكترونية بالشتيم، أو التحقير
3. الاعتداء بالإيذاء الجسدي على زملاء العمل، أو على غيرهم بطريقة إباحية
4. الاعتداء الجسدي، أو القولي، بأي وسيلة من وسائل الاتصال الالكترونية على صاحب العمل، أو المدير المسؤول، أو أحد الرؤساء أثناء العمل، أو بسببه
5. التحرش (كل قول أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه أي شخص آخر)
6. جميع أشكال الاستغلال، أو الابتزاز، أو الإغراء، أو التهديد
7. الإيحاء للآخرين بما يחדش الحياء قولاً، أو فعلاً
8. تعمد الخلوة مع الجنس الآخر في أماكن العمل
9. إجبار أي شخص إلى علاقة غير مشروعة حتى لو كان ذلك على سبيل المزاح
10. المساعدة أو التستر على الإيذاء

ثالثاً) استقبال البلاغات

تستقبل البلاغات المتعلقة بالتعديات السلوكية في بيئة العمل إلكترونياً من خلال نموذج "تقديم شكوى واقعة تعدي سلوكي" (ملحق أ) الذي يتم تعبئته عن طريق برنامج إدارة علاقات العملاء "CRM"، ويتم تحويل البلاغات آلياً إلى برنامج التفتيش "تمام".
يتم رفع بلاغ العميل حول التعديات السلوكية في بيئة العمل عبر أحد الوسائل التالية:

- **مركز الاتصال الموحد (19911)**
متاحة حالياً ولكن ليست كشاشة مخصصة للتعديات السلوكية، بل شاشة شكوى بشكل عام، ولدى كل موظفي مركز الاتصال صلاحية إضافة مخالفات العمل في حال تم استقبال بلاغ، بحيث يقوم موظف مركز الاتصال بإدخال البلاغ من العميل عن طريق خيار "شكوى" ثم مخالفات نظام العمل ثم "المخالفة 12" ومن ثم يتم تحويلها الى نظام التفتيش "تمام".
- **الإدخال المباشر في نظام CRM**
متاحة حالياً ولكن ليست كشاشة مخصصة للتعديات السلوكية، بل شاشة شكوى بشكل عام، ولدى كل مكتب عمل صلاحية إضافة مثل هذه المخالفات في حال تم استقبال بلاغ، بحيث يقوم أحد موظفي خدمة العملاء بمكتب العمل المعني بإدخال البلاغ من العميل عن طريق خيار "شكوى" ثم مخالفات نظام العمل ثم "المخالفة 12" ومن ثم يتم تحويلها الى نظام التفتيش "تمام".

- **تطبيق معاً للرصد**
غير متاحة حالياً، وسوف يتم العمل عليها كخطوة مستقبلية لتكون متاحة مستقبلاً.

شاشة استقبال البلاغ في CRM:

(عن طريق مركز الاتصال أو الإدخال المباشر من ممثلي خدمة العملاء بمكاتب العمل)

أولاً) فتح الشاشة، واختيار طلب تفتيش.

الحالة : معلومات

الحالة جديدة

تلخيص

النوع

- إستعلام *
- شكوى
- طلب خدمة
- طلب تفتيش
- ..

سبب الموقف
حالة جديدة

عمليات النشر النشاطات ملاحظات
لم يتم العثور على سجلات.

ثانياً) اختيار نوع البلاغ: مخالفات لنظام العمل.

نوع البلاغ

نوع البلاغ

- مخالفات التوظيف PM 5:44 12/23/2018 *
- مخالفات السلامة والصحة المهنية AM 11:49 5/2/2016 *
- مخالفات لنظام العمل PM 4:39 6/11/2015 *

نوع البلاغ الفرعي
اسم المنشأة لدى وزارة التجارة
حالة المخالفة

ثالثاً) اختيار المخالفة رقم 12 من ضمن قائمة المخالفات.

البحث عن سجل
أدخل معايير البحث.

بحث عن التصنيف الفرعي للبلاغ

البحث في طريقة البحث عن التصنيف الفرعي للبلاغ

البحث عن سجلات

تصفية حسب التصنيف الرئيسي للبلاغ ذي الصلة

الاسم

عدم فتح ملف للمنشأة في مكتب العمل أو عدم تحديث بيانات المنشأة.
عدم قيام المرخص له بأنشطة الاستقدام بممارسة نشاطها بمكان مستقل.
عدم قيام المنشأة التي تستخدم (50) عامل فأكثر بتأهيل أو تدريب ما لا يقل عن (12%) من عمالها السيدات.
عدم قيام صاحب العمل بتسهيل مهام مفتشي الوزارة وموظفي الجهات المختصة أو عدم التعاون معهم.
عدم قيام صاحب العمل بعد انتهاء عقد العمل بإعطاء العامل شهادة خدمة أو تضمين الشهادة ما قد يترتب عليه.
عدم منح العامل يوم راحة في الأسبوع أو زيادة عدد ساعات العمل أكثر مما نصت عليه المادة (98) دو.
عدم وجود لائحة تنظيمية للمنشأة والالتزام بها.

مخالفات لنظام العمل

اسم المنشأة لدى وزارة التجارة

حالة المخالفة

طلب تفتيش

1 - 49 من 49تم تحديد (1)

رابعاً) عمليات التفتيش

❖ تحويل البلاغات (وحدة الإسناد المركزي)

- عند استقبال البلاغات المتعلقة بالتعديات السلوكية في بيئة العمل من خلال نظام CRM إلى نظام التفتيش "تمام"، يتولى فريق الإسناد المركزي الإسناد في برنامج التفتيش "تمام" إلى المفتشين المعنيين في مختلف مناطق المملكة حسب مكان (منطقة) البلاغ.

❖ الزيارة التفتيشية

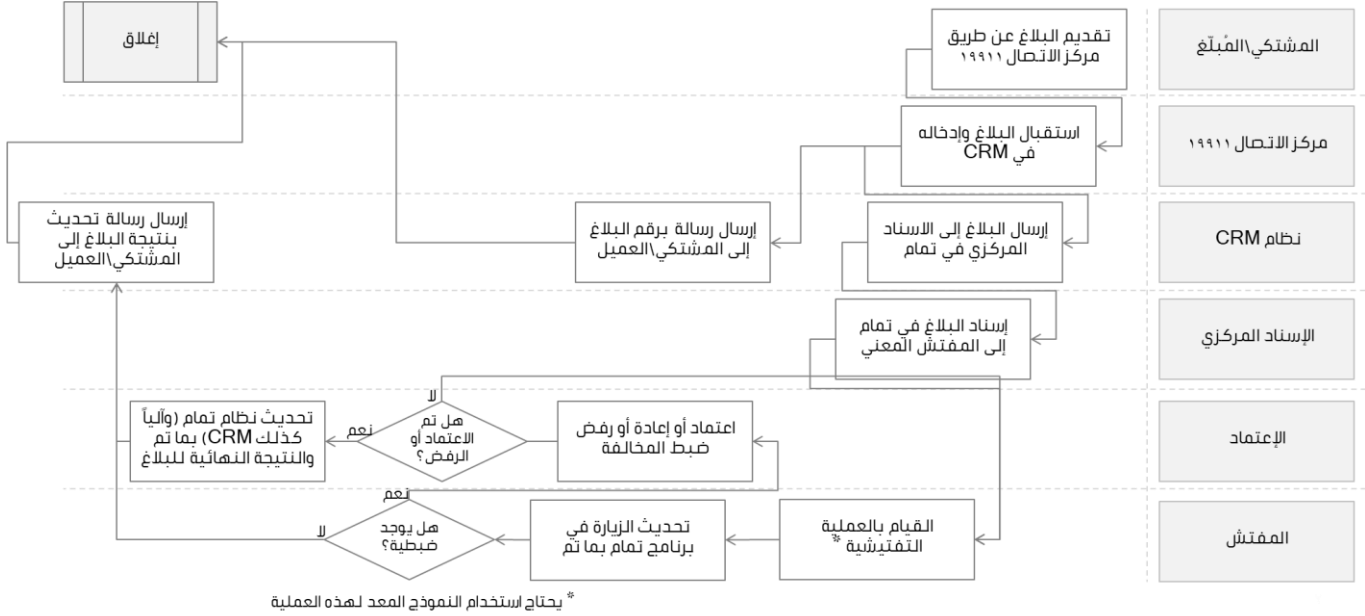
- يقوم المفتش الذي تم إسناد البلاغ إليه بالزيارة التفتيشية والتأكد من أن المنشأة قامت بتطبيق مواد النموذج الموحد للائحة تنظيم العمل وبالتحديد المواد المختصة بضوابط سلوكيات العمل.
- يقوم المفتش باتباع نموذج "إفادة واقعة تعدي سلوكي -الاعتداء-" (ملحق ب)، وتعبئة كافة البيانات المطلوبة، وذلك من خلال النموذج الإلكتروني لتحقيق حادثة الاعتداء الموجود في نظام التفتيش "تمام" في حال توفره (حالياً) غير متوفر، وفي حال عدم توفره يتم تعبئة النموذج يدوياً وإرفاقه في برنامج تمام وكذلك إرساله للبريد الإلكتروني للإدارة العامة لتطوير بيئة العمل WorkEnvironment@mlsd.gov.sa
- يقوم المفتش بإيقاع المخالفات والعقوبات اللازمة في حال تم ضبط مخالفة متعلقة بالتعديات السلوكية في بيئة العمل حسب جدول المخالفات والعقوبات المقرر نظاماً (حالياً) المخالفة رقم 12 المتعلقة بعد وجود لائحة تنظيمية للمنشأة والالتزام بها).

❖ المتابعة (مركز الاعتماد)

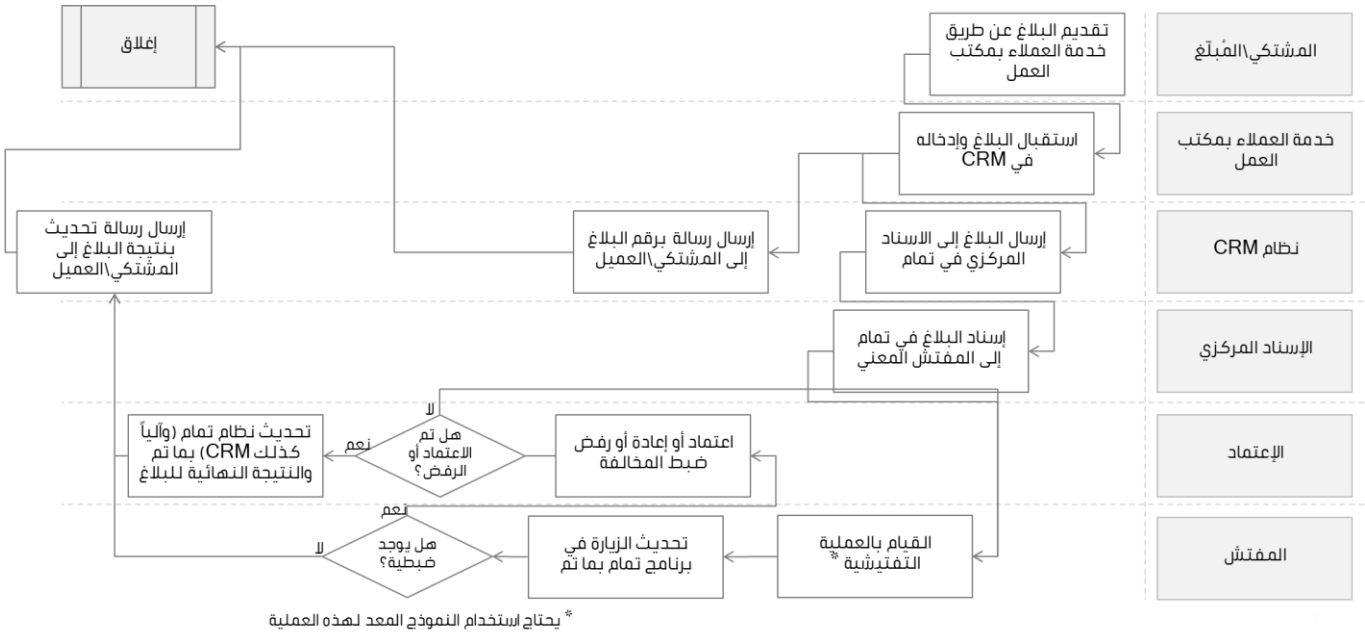
- يتم مراجعة واعتماد المخالفات حسب الإجراءات الحالية المتبعة في مركز الاعتماد.

خامساً) تدفق عمليات استقبال البلاغات ومعالجتها

تدفق العمليات لاستقبال البلاغات ومعالجتها الاستقبال عن طريق مركز الاتصال ١٩٩١١



تدفق العمليات لاستقبال البلاغات ومعالجتها الاستقبال عن طريق خدمة العملاء بمكتب العمل



النماذج

نموذج تقديم شكوى واقعة تعدي سلوكي (ملحق أ)

بيانات المعتدى عليه		بيانات أخرى	
* اسم المعتدى عليه		* اسم المعتدي	
* صفته (صاحب عمل / عامل/ عميل)		* صفته (صاحب عمل / عامل)	
* رقم الهوية/الإقامة		* رقم جوال المعتدي	
* الجنسية		* موقع الحادثة	
* رقم الجوال		* تاريخ التعدي السلوكي	
* اسم المنشأة		* هل تم تقديم شكوى للمنشأة	نعم\لا
مقر المنشأة الرئيسي		* تاريخ تقديم الشكوى للمنشأة	(تاريخ) أو لم يتم تقديم الشكوى

* خانات إلزامية

1. نوع التعدي السلوكي.

المخالفات
○ التشاجر مع الزملاء، أو مع الغير.
○ الاعتداء على زملاء العمل بالقول، أو الإشارة، أو باستعمال وسائل الاتصال الالكترونية بالشتيم، أو التحقير.
○ الاعتداء بالإيذاء الجسدي على زملاء العمل، أو على غيرهم بطريقة إباحية.
○ الاعتداء الجسدي، أو القولي، بأي وسيلة من وسائل الاتصال الالكترونية على صاحب العمل، أو المدير المسؤول، أو أحد الرؤساء أثناء العمل، أو بسببه.
○ التحرش (كل قول أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه أي شخص آخر)
○ جميع أشكال الاستغلال، أو الابتزاز، أو الإغراء، أو التهديد.
○ الإيحاء للآخرين بما يخدم الحياء قولاً، أو فعلاً.
○ تعمد الخلوة مع الجنس الآخر في أماكن العمل.
○ إجبار أي شخص إلى علاقة غير مشروعة حتى لو كان ذلك على سبيل المزاج.
○ المساعدة أو التستر على الإيذاء.
مخالفات أخرى متعلقة بالتعديت السلوكية في بيئة العمل
.....
.....
.....
.....
.....

2. إفادة المعتدى عليه.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أقر بما يلي:

1. أن البلاغ (أو الشكوى) غير كيدي.
2. أن كافة البيانات والمعلومات صحيحة وأتحمل المسؤولية الكاملة نظامياً في حال ثبت عكس ذلك.

نموذج إفادة واقعة تعدي سلوكي -الاعتداء- (ملحق ب)

* بعد الاطلاع على بلاغ (شكوى) المعتدى عليه:

	* اسم المعتدى عليه		* المسمى الوظيفي
	* اسم المعتدي		المسمى الوظيفي
	* المسؤول في المنشأة		* المسمى الوظيفي
	* موقع الحادثة		* مقر المنشأة الرئيسي
	* تاريخ التعدي السلوكي		* هل تم تقديم شكوى للمنشأة
	* وقت التعدي السلوكي		* تاريخ تقديم الشكوى للمنشأة
	* تاريخ الزيارة التفتيشية		اسم المفتش/ة

* خانات إلزامية

1. نوع التعدي السلوكي.

المخالفات
<input type="checkbox"/> التشاجر مع الزملاء، أو مع الغير.
<input type="checkbox"/> الاعتداء على زملاء العمل بالقول، أو الإشارة، أو باستعمال وسائل الاتصال الالكترونية بالشتيم، أو التحقير.
<input type="checkbox"/> الاعتداء بالإيذاء الجسدي على زملاء العمل، أو على غيرهم بطريقة إباحية.
<input type="checkbox"/> الاعتداء الجسدي، أو القولي، بأي وسيلة من وسائل الاتصال الالكترونية على صاحب العمل، أو المدير المسؤول، أو أحد الرؤساء أثناء العمل، أو بسببه.
<input type="checkbox"/> التحرش (كل قول أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه أي شخص آخر)
<input type="checkbox"/> جميع أشكال الاستغلال، أو الابتزاز، أو الإغراء، أو التهديد.
<input type="checkbox"/> الإيحاء للأخرين بما يחדش الحياء قولاً، أو فعلاً.
<input type="checkbox"/> تعمد الخلوة مع الجنس الأخر في أماكن العمل.
<input type="checkbox"/> إجبار أي شخص إلى علاقة غير مشروعة حتى لو كان ذلك على سبيل المزاح.
<input type="checkbox"/> المساعدة أو التستر على الإيذاء.
مخالفات أخرى متعلقة بالتعديت السلوكية في بيئة العمل
.....
.....
.....
.....
.....

2. لجنة التحقيق والرفع بالتوصية وإيقاع الجزاء التأديبي (سواء على المعتدي أو المعتدى عليه):

- تم الرفع بتوصية اللجنة خلال 5 أيام عمل، وتم إيقاع الجزاء التأديبي خلال 30 يوم من ثبوت المخالفة
- تم الرفع بتوصية اللجنة خلال 5 أيام عمل، وتم إيقاع الجزاء التأديبي بعد 30 يوم من ثبوت المخالفة
- تم الرفع بتوصية اللجنة خلال 5 أيام عمل، ولم يتم إيقاع الجزاء التأديبي
- تم تشكيل لجنة التحقيق ولم يتم البت في الشكوى ورفع التوصية، لازال خلال 5 أيام عمل
- تم الرفع بتوصية اللجنة بعد 5 أيام عمل، ولم يتم إيقاع الجزاء التأديبي
- تم الرفع بتوصية اللجنة بعد 5 أيام عمل، وتم إيقاع الجزاء التأديبي خلال 30 يوم من ثبوت المخالفة
- تم الرفع بتوصية اللجنة بعد 5 أيام عمل، وتم إيقاع الجزاء التأديبي بعد 30 يوم من ثبوت المخالفة (المادة 51 من النموذج الموحد للأئحة تنظيم العمل: لا يجوز للمنشأة توقيع أي جزاء على العامل إذا مضى على تاريخ ثبوت المخالفة أكثر من ثلاثين يوماً)
- لم يتم تشكيل لجنة التحقيق
- أخرى

3. نوع الجزاء التأديبي الذي تم من المنشأة في حال رفع شكوى داخل المنشأة من قبل المعتدى عليه:

- إنذار كتابي
- حسم من الأجر اليومي بنسبة ()
- فصل مع المكافأة
- فصل بدون مكافأة
- غير ذلك

4. بعد إجراءات التحقيق (من قبل لجنة التحقيق بالمنشأة) تبين أن نوع البلاغ (أو الشكوى):

- تعدي سلوكي في مكان العمل أو بسببه
- تعدي سلوكي غير متعلق بمكان العمل أو بسببه
- كيدي
- ليس تعدي سلوكي
- أخرى

5. العقوبات المقترحة من المفتش (حسب النظام):

.....

.....

.....

.....

خطاب إحالة واقعة تعدي سلوكي

سعادة مدير شرطة منطقة / مركز المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نرفق لكم أوراق الواقعة المتعلقة ب (مؤسسة / شركة)

سجل تجاري رقم رقم المنشأة

ومقرها رقم الهاتف

وذلك لوجود واقعة تعدي سلوكي كما هو موضح في الأوراق المرفقة.

وحيث أن الواقعة تتطلب استكمال إجراءات الاستدلال الأولية استناداً للمادتين (27,24) من نظام

الإجراءات الجزائية

امل التفضل بالاطلاع وإكمال اللازم حسب الاختصاص، مع تزويدنا بنسخة من اخر اجراء للواقعة.

وتقبلوا تحياتنا،،،

مدير مكتب العمل ب

* صورة لفضيلة رئيس فرع النيابة العامة دائرة /قضايا الاعتداء على العرض والأخلاق.

* صورة للإدارة العامة لتطوير بيئة العمل بوزارة العمل والتنمية الاجتماعية.

نحو بيئة عمل جاذبة...