

اكتوبر 2017



دليل
لجنة علاقات مكان العمل

0818 80 80 90 | workplacerelations.ie

WRC

An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre
Workplace Relations Commission

دليل لجنة علاقات أماكن العمل 1

المحتويات

المقدمة	3
1: خدمة العملاء و المعلومة	5
2: الخدمة (الدائرة) الاستشارية	6
3: خدمة المصالحة	7
4: خدمة الوساطة	8
5: خدمات التحكيم (القضائية)	12
6: خدمات الرقابة أو التفتيش	14
7: تقديم شكوى أو إحالة نزاع	15

المقدمة

الهدف العام للجنة علاقات مكان العمل (WRC) هو تقديم خدمة علاقات عالمية المستوى في مكان العمل وإطار حقوق العمل لخدمة احتياجات أرباب العمل والموظفين و توفير أعلى حد للقيمة مقابل المال.

مهام WRC

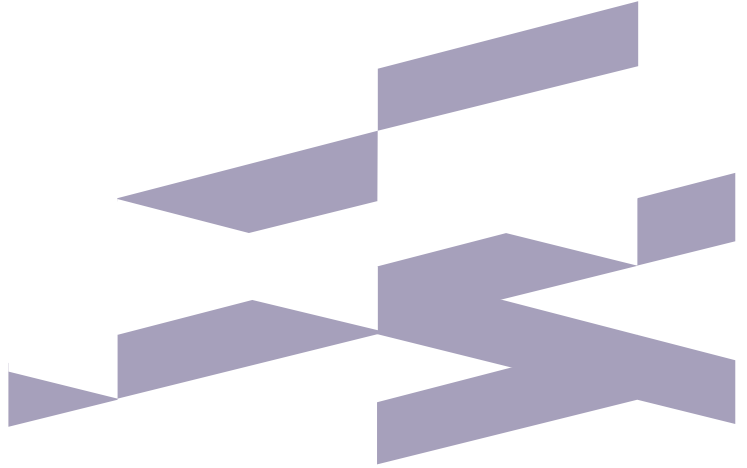
وتتمثل المهام الرئيسية لل WRC فيما يلي:

- تعزيز تحسين العلاقات في مكان العمل، والحفاظ على علاقات جيدة في مكان العمل،
- تعزيز وتشجيع الامتثال لتشريعات العمل ذات الصلة،
- تقديم التوجيه فيما يتعلق بالامتثال للقواعد والممارسة،
- إجراء مراجعات، ورصد التطورات، في علاقات العمل عموماً،
- إجراء البحوث ذات الصلة أو التكليف بها وتقديم المشورة، المعلومات ونتائج البحوث إلى لجان العمل المشتركة والمجالس الصناعية المشتركة،
- تقديم المشورة لوزير الأعمال والمشاريع والابتكار فيما يتعلق بتطبيق التشريعات ذات الصلة والامتثال لها، و
- توفير المعلومات العامة فيما يتعلق بتشريعات العمل (بخلاف قانون المساواة في العمل).

ضمن هذا الإطار، فإن الخدمات الأساسية للجنة تشمل تقديم الوساطة، التسوية، خدمات التيسير والاستشارة، الفصل في الشكاوى والمنازعات، رصد ظروف العمل لضمان الامتثال وتنفيذ تشريعات قوق العمل، تقديم المعلومات، و تجهيز وكالة توظيف و حماية تراخيص العمل (للشباب).

أن المدير العام للهيئة هو أو نوابه كلي.
وللجنة مجلس إدارة يتألف من رئيس وثمانية أعضاء. مهام المجلس هي:

- تقديم المشورة إلى المدير العام.
- إعداد وتقديم بيان الاستراتيجية إلى الوزير.
- إعداد وتقديم برنامج العمل للوزير.



خدمة العملاء و المعلومة

تقدم لجنة علاقات مكان العمل معلومات عامة عن قانون العمل، المساواة والعلاقات الصناعية لكل من أرباب العمل والموظفين بما يتماشى مع القانون. في قانون علاقات مكان العمل لعام 2015. الهدف من ذلك هو تزويد أرباب العمل والموظفين بالمعلومات التي يحتاجونها لضمان أن مكان عملهم يعمل وفقاً لأفضل المعايير من حيث الامتثال للقوانين والتشريعات المتعلقة بالعلاقات الصناعية.

يوفر الموقع www.workplacerelations.ie معلومات شاملة و يمكن الوصول إليها بسهولة بما في ذلك وسيلة تحميل النموذج الإلكتروني لتقديم استفسار اتخطية للاستجابة إليها. وهناك مجموعة من المنشورات المتاحة أيضاً وسهلة التحميل. وتتوفر بعض المنشورات بتلغات أخرى. سوف تجد أيضاً

كلمات التوجيهات العملية و ابطال جزاء من التشريعات التي لها صلة بموضوعات معينة أو أوضاع مكان العمل.

تتوفر المعلومات المحايدة بسهولة لتسهيل حصول عليها من خلال العلاقات و المعلومة على الهاتف 90 80 80 0818 تتوفر خدمة الهاتف المحلي متاحة من الاثنين إلى الجمعة من 9:30 صباحاً حتى 5 مساءً بما في ذلك أثناء الغداء. تتيح خدمة الهاتف المتعدد التحديث لموظفي معلومات تدريجياً. الاتصال المباشر يسمح بالحصول على معلومات واضحة وموجزة وتوضيحية لمزيد من الاستفسارات المعقدة. خارج ساعات العمل هناك معلومات على تسجيل صوتي.

تفاصيل الاتصال

إتصال محلي 90 80 80 8180
يجب على المتصلين من الخارج الاتصال على +353 59 9178990

القسم 2

الخدمة الاستشارية

ما هي الخدمة الاستشارية؟

تعمل الدائرة الاستشارية (خدمة الاستشارات) بشكل وثيق مع أرباب العمل، النقابات العمالية والموظفين، لا سيما في حالات عدم النزاع بغية تعزيز، تطوير وتنفيذ أفضل لسياسات الممارسات والإجراءات المتعلقة بالعلاقات الصناعية. هدفها الرئيسي هو تعزيز الرفاه الاقتصادي للمؤسسة والمساعدة في خلق و استبقاء فرص العمل. الدائرة مستقلة، نزيهة وخبيرة في ممارسة العلاقات الصناعية العملية والنظرية.

كيف يمكنني الاستفادة من هذه الخدمات؟

ينبغي توجيهها لاستفسار أو الطلبات المتعلقة بتقديم المساعدة من قبل الدائرة الاستشارية إلى العنوان التالي:

**Advisory Service
The Workplace Relations Commission
Lansdowne House
Lansdowne Road
Dublin 4
D04 A3A8**

أو عبر النموذج الإلكتروني على موقعنا www.workplacerelations.ie

وينبغي أن تتضمن الطلبات موجز الصيغة الخدمة المطلوبة وتفاصيل حول أرقام اتصال جميع الأطراف المعنية.

خدمة المصالحة

ماهي المصالحة؟

تركز دائرة المصالحة على توفير خدمة ترضية محايدة، في الوقت المناسب وفعالة تعمل على مستوى عالٍ باستمرار في كل من القطاعين العام والخاص. والمصالحة عملية طوعية يقوم فيها موظفو خدمة محترفين بمساعدة أرباب العمل والموظفين أو ممثليهما حل المسائل التي حصل فيها العمل عندما تمتد جهودهم بحلها. ويعلم موظفو الترضية كميسر محايد في المناقشات بين الطرفين. ان الأهمية و الوظيفة الأساسية للخدمات هي أنهما متاحة لتوفير أداء عالي الجودة في الوقت المناسب في أي حالة نزاع معينة.

كيف تبدأ عملية الترضية او المصالحة؟

تبدأ عملية الترضية عندما يقدم أحد الطرفين أو الطرف فينا المتنازعين الاستمارة المتوفرة على الموقع الإلكتروني ونياً ويكتب إلى:

Director of the Conciliation Service, Workplace Relations Commission,
Lansdowne House, Lansdowne Road, Dublin 4, D04 A3A8

طالباً المساعدة في حل النزاع في العلاقات الصناعية بينهم. تستجيب اللجنة بشكل إيجابي لهذا الطلباتو تتواصل مع الطرفين فيمن أجل تأكيد رغبتهم في حضور جلسات الترضية. لا يتم إجراء الترتيبات اللازمة لعقد اجتماعات الترضية إلا عندما يؤكد الطرفان استعدادهما للمشاركة في العملية. والمشاركة طوعية تماماً.

خدمة الوساطة

الوساطة هي شكلمناشكالاحلولالبديلةلفرض المنازعات حيثيقومشخصثالثمحايدبمساعدة الاطراف علالتوصلإلحلطوعيللشكوبأوتتظلم. ويعملفيخدمة او دائرةالوساطةوسطاءمؤهلين و ذوي خبرة. وتشملالخدمةالمقدمةمايلي:

- الوساطةفيحلالشكاوالمشارإليهابموجببتشريعاتحقوقالعمل؛
- الوساطةفيمكانالعملحيثماتنشأقضاياأخر بغير قضاياحقوقالعمل، علىسبيلالمثال: الصراعيبالأشخاصفيمكانالعمل.

الوساطةفيحقوقالعمل

توفر الوساطةلصاحبالشكوبو المدععليهفرصةحلقضاياهمبمساعدةوسيطمستقلوبالتالي تجنبالحاج ةإللفصلفيالشكوى. وعندماتحالشكوبإلبلجنة العلاقات في مكان العملموجببتشريعاتحقوقالعمل،تعتمد لجنة العلاقات نهجيفيقتديمالوساطة:

1- الوساطةالهاتفية

يستخدمهذا عندما تكونالشكوبواضحةنسبيا. وسيتواصلوسيطعبر الهاتفعمقدماتالشكوبو المدععليهويعملمعالطرفينفيإيجادحل مقبول. الوساط ةالهاتفيةفعالةجداوتقللإلحدكبير منتكلفةحللشكوبلكلاالطرفين.

2- الوساطة وجهالوجه

عندما تكونالشكوبأكثر تعقيدا،سيجتمعالوسيطمباشرة معمقدماتالشكوبو المدععليهفيمحاول ة لإيجاد حل.

وستقوم لجنة العلاقات في مكان العمل باتخاذ القرار بشأن النهج المتبع مع مراعاة تعقد الشكوى المشار إليها.

لماذا يجب عليك اختيار الوساطة؟

السرعة: التوصل إلى تسوية من خلال الوساطة أسرع وأرخص وأقل إرهاقاً بالنسبة لجميع المعنيين من الممضد يقدمها في الحكم.

التكلفة: تقلل الوساطة من التكاليف لك من مقدم الشكوى والمدعي عليها لأنها تقلل من مقدار الوقت والمصروفات المرتبطة بالنزاع الذي طال أمده.

العملية السرية: الوساطة هي عملية طوعية وسرية تماماً. يناقش الوسيط المستقلاً لقضايا مع الأطراف في منأجل مساعدهما على التوصل إلى فهم أفضل للموقف فكلمنهما والمصالحة الكامنة. فبدون انحياز، سيشجع الوسيط الأطراف على التوصل إلى اتفاق مقبول من الجانبين.

السيطرة: لا تزال النتائج لعملية الوساطة في سيطرة الأطراف، ولذلك فإن أي اتفاق يتم التوصل إليه يجب أن يكون مقبولاً من الجانبين.

ملزم قانونياً: الاتفاق الذي يتم التوصل إليه من خلال الوساطة ملزم قانونياً ويمكن تنفيذه من خلال المحاكم.

كيف يمكنك الوصول إلى الوساطة؟

الخطوة 1	عند ملء نموذج الشكوى عبر الإنترنت، تحتاج إلى تحديد الخيار للاستفادة من خدمة الوساطة.
الخطوة 2	ستتصل لجنة علاقات مكان العمل بالمستجوب لمعرفة ما إذا كانوا على استعداد للمشاركة في الوساطة أم لا.
الخطوة 3	إذا اتفق الطرفان على الوساطة، ستقرر لجنة العلاقات في مكان العمل النهج الذي ينبغي اتخاذه، أي إما الوساطة الهاتفية أو الوساطة وجها لوجه.
الخطوة 4	في حالة الوساطة الهاتفية، سيتواصل وسيط مع مقدم الشكوى والمدعى عليه. وفي حالة الوساطة وجها لوجه، ستتواصل دائرة الوساطة مع الأطراف لترتيب موعد ومكان مناسب الأطراف.

الوساطة في أماكن العمل

تقدم دائرة الوساطة استجابة مصممة خصيصاً لأنواع معينة من القضايا والمنازعات الناشئة في أماكن العمل، وهي مناسبة خصيصاً لمعالجة النزاعات التي تشمل الأفراد أو المجموعات الصغيرة الذين يعانون من اختلافات شخصية وصعوبات في العمل. وتشمل القضايا النموذجية الناشئة في الحالات المحالة للوساطة عموماً مسائل تتعلق بالعلاقات بين الأشخاص في مكان العمل والتظلم والإجراءات التأديبية. تتاح خدمة الوساطة في مكان العمل كفرصة للمهتمين بمعالجة القضايا، استكشاف الخيار أو التوصل إلى نتيجة عملية من خلال مسار عملي تفتق عليها الطرفان.

كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على وساطة في مكان العمل؟

ينبغي أن تكون جميع متطلبات الحصول على وساطة في مكان العمل مقدمة على أساس مشترك. ستعمل هذه العملية على أفضل وجه عندما يكون لدى الطرفين رغبة في حلّ حدّد القضايا، وأنهم قد اتفقتا معاً على أن الوساطة هي أفضل وسيلة لتأمين ذلك القرار. وعلالار غممن ذلك، ستحاول اللجنة تأمين اتفاقاً للمشاركين في الوساطة حيث شعرت فواحد فقط للتدخل. غير أنه هذه العملية طوعاً ولا تستطيع اللجنة إجبار هم على الحضور. يجب أن تذكر جميع طلبات الوساطة في مكان العمل بوضوح اسم وبيانات الاتصال (بما في ذلك أرقام الهاتف) لكلا الطرفين، وعداد الاشخاص المعنيين وطبيعة القضية المعنية. وينبغي تقديم الطلبات من خلال استمارة الإحالة عبر الإنترنت على الموقع www.workplacerelations.ie أو عن طريق إرسال رسالة موجهة إلى:

Mediation Services, Lansdowne House, Lansdowne Road, Dublin 4, D04A3A8.

هل سيتم التعامل مع طلبك بسري؟

نعم. تلتزم اللجنة بالتعامل السري مع أي مسائل تحال إليها. ولنتنشر اللجنة معلومات و تفاصيل الحالة فردية أو هوية أي مقدم طلب.

هل يتعين علي السفر إلى دبلن؟

تقدم هذه الخدمات على نطاق البلد بأكمله. وتبذل اللجنة قصارى جهدها لتزويدك بخدماتنا عن طريق موقعنا الإلكتروني من الأطراف.

ما هي تكاليف هذه الخدمات؟

الخدمات التي تقدمها الدوائر الاستشارية، المصالحة والوساطة هي مجانية لمستخدميها. وفيظرو فمعينة، قد يطلب منا الأطراف توفير مكان لعقد الاجتماعات.

خدمات التحكيم (القضائية)

يكون موظفو التحكيم في لجنة علاقات مكان العمل مستقلين قانوناً في مهامهم المتعلقة باتخاذ القرار وتمنح إصلاً هم بالفصل في الشكاوى والتبديل إليها إليهم المدير العام للجنة علاقات العمل. يتمثل دور موظف التحكيم في عقد جلسة استماع حيث يتاح للطرفين فرصة الاستماع إليه من قبل موظف التحكيم وتقديم أي أدلة ذات صلة بالشكوى. وتعد جلسات استماع اللجنة العلاقات في أماكن العمل بشكل سري. مع ذلك، في بعض الحالات، يمكن التخلص من الشكاوى بعنطري إجراء خطي (أي بدون جلسة سماع). لن يحاول موظفو التحكيم التوسط أو التوفيق في القضية. وسيكون للأطراف حرية تمثيل أنفسهم أو اختيار من يمثلهم.

ويقرر موظف التحكيم بعد ذلك البت في المسألة ويصدر قراراً خطياً فيما يتعلق بالشكوى. إن القرار، الذي سيتم إبلاغه بالطرفين ونشره، سوف

أ) يعلن ما إذا كانت الشكاوى بصاحب الشكاوى تستند أو لا تستند إلى أساس سليم،

ب) يتطلب منر بالعمل بالامتثال للحكم (للأحكام) ذات الصلة،

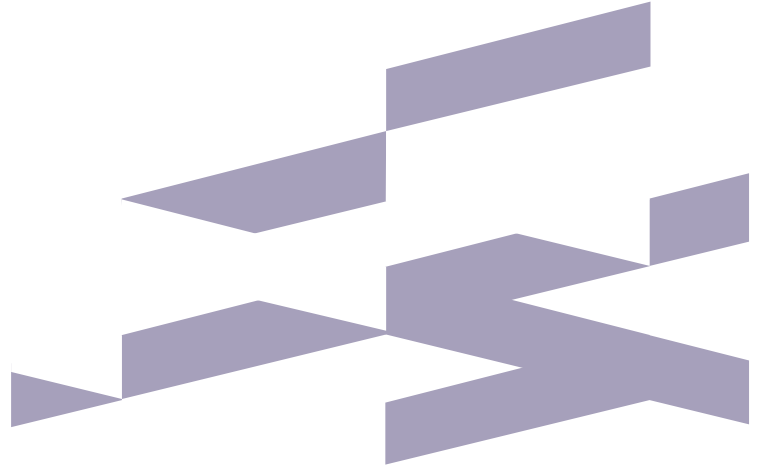
ج) يتطلب منر بالعمل أن يقدم هذا الإصلاح علناً وعادلاً ومنصفاً يظل هذا الظروف.

ويجوز للطرفين شكوى بأنهم استأنفوا أمام محكمة العمل بقرار من موظف التحكيم قضائي).

تنفيذ قرارات التحكيم

إذ الميقر بالعمل بتنفيذ قرار المحكمين، أو، تحديد محكمة العمل بعد الاستئناف، في غضون الوقت المحدد، يتم كنتقديم طلب إلى المحكمة المحلية للحصول على أمر توجيه رب العمل لتنفيذ القرار من خلال:

- الموظف
- نقابة العمال بموافقة الموظف، أو
- هيئة مستثناة يكون هو عضو فيها، أو
- لجنة علاقات أماكن العمل



خدمات الرقابة أو التفتيش

يقفل المفتشون لجنة علاقات أماكن العمل إجراء عمليات تفتيش، فحوصات أو تحقيقات لأغراض صد وتنفذ الا متثال لتشريعات العمل. ولن يتم الكشف عن هوية المشتكي لصاحب العمل الميوافق المشتكي على ذلك.

وفي الحالات التي يقرر فيها المفتش أن هناك مخالفة لمجالا محددة من قانون العمل (بما في ذلك عدم دفع بعض الأموال المستحقة للعامل بموجب قانون العمل) قد وقعت، وأن صاحب العمل لم يعرير فضا لصلا حعدما لامتثال، يجوز للمفتش إصدار إشعار بالامتثال يحدد الخطوات التي يجب على صاحب العمل اتخاذها لتنفيذ الامتثال. إذا لم يستأنف صاحب العمل فشا أو رفضا لصلا حأو أن يحدد خطيا كيف يقترح تصحيح الأمور المبينة في الإشعار، يجوز للجنة علاقات أماكن العمل أن تبدأ إجراء اتا الملاحقة القضائية ضد صاحب العمل.

وفيما يتعلق بمجموعة محددة من أفعال عدم الامتثال المنجانبأر بابالعمل، يجوز للمفتش أن يوجه إشعار ابدفع رسم ثابت. إذا كان الشخص الذي يتم توجيه الإشعار إليه قد دفع رسوم، فإن المسألة لا تحول إلى المحكمة. ومع ذلك، إذا فشل الشخص أو رفض دفع الرسوم، يمكن إحالة المسألة إلى المحكمة المحلية حيث يمكن للمدعي ععلي هال دفاع عنمو قفها بطريقة العادية.

يعين أيضا مفتشي لجنة علاقات أماكن العمل من قبل وزير الأعمال والمشاريع والابتكار كموظفين مفوضين لأغراض قوانين تصاريح العمل للعام 2003 إلى 2014.

تقديم شكوى أو إحالة نزاع

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنكم إما اللجوء إلى الشكاوى لتقديمها عبر الإنترنت باستخدام نموذج الشكاوى المتوفر على الموقع www.workplacereactions.ie.

كم من الوقت يلزمني لتقديم شكوى؟

يجب تقديم الشكاوى وفي غضون 6 أشهر قابلة للتديد إلى 12 شهر السبب معقول لإحالة الشكاوى بموجب تبشيرية حقوق العمل.

كيف يمكنني استكمال نموذج الشكاوى؟

يجب عليك استكمال جميع أقسام النموذج ذات الصلة بشكاوىك. أقسام مختلفة من الاستمارة أو النموذج لها أزرار معلومات ونقاط ساخنة (تحمل علامة 'i' على خلفية زرقاء) والتي، عند النقر عليها، تقدم توجيهات ذات صلة لهذا البنود في السؤال. إن تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات ووضمان استكمال جميع الأقسام ذات الصلة من النموذج، سيساعد المكتب في معالجة شكواك أو التقدم فيها دون الحاجة إلى الرجوع عليك للحصول على مزيد من التفاصيل.

هل يتعين علي استكمال نموذج منفصل للشكاوى قد تكون لدي؟

لا. يسمح نموذج أو استمارة شكوى علاقات العمل بتقديم شكوى متعددة في نفس الوقت.

هل سيتم قبول استمارة شكواي؟

عند إرسال الشكاوى عبر الإنترنت، ستتلقى رسالة تبريد إلكتروني (علعنوان البريد الإلكتروني الذي قدمته) يؤكد استلام الاستمارة ويتضمن رقمًا يطلب شكواك.



An Coimisiún um Chaidreamh san Áit Oibre
Workplace Relations Commission

0818 80 80 90 | workplacerelements.ie

دليل لجنة علاقات أماكن العمل 16