

# تعزير الاستخدام والتوظيف العادلين:

أداة إرشادية

## لقطاع الفنادق في قطر

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](mailto:rights@ilo.org). يركّب مكتب العمل الدولي بهذه الطلبات.

يجوز للمكتبات والمؤسسات والمستخدمين الآخرين المسجلين لدى منظمة معنّية بحقوق الاستساح إصدار نُسخ وفقاً للتراخيص الصادرة لها لهذا الغرض. يُرجى زيارة الموقع التالي: [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) للعثور على المنظمة المعنّية بحقوق الاستساح في بلدكم.

تعزيز الاستخدام والتوظيف العادليّين: أداة إرشادية لقطاع الفنادق في قطر

ISBN 9789220228811 (web PDF)

متاح أيضًا باللغة الانكليزية ISBN 9789220221480 (web PDF)

لا تنطوي التسميات المستخدمة في منشورات مكتب العمل الدولي، التي تتفق مع تلك التي تستخدمها الأمم المتّحدة، ولا العرض الوارد للمادّة التي تتضمنها، 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 يمثّل 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](http://www.ilo.org/publns).

# رسالة شكر وتقدير

ساهمت في إعداد هذه الأداة الإرشادية السيّدة جوليا باثو في معهد حقوق الإنسان والأعمال (مؤلفة رئيسية). وقد وقّر لجهود الإعداد الكثير من الدعم والتوجيه كلّ من السيّدة شيخة محمد خاطر، والسيّد حمد علي العفيفة من وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، والسيّدة أليكس نصري، والسيّدة نياما راهي، والسيّدة ماري-جوزيه طياح من مكتب منظمّة العمل الدولية في قطر، والسيّد ويليام روك من معهد حقوق الإنسان والأعمال، والسيّد نيكولاس بيرين من الشراكة الدولية للسياحة.

تستند هذه الأداة في الواقع إلى مشاوراتٍ مستمرة مع أعضاء الفريق العامل المعنيّ بالنموّ المُستدام والعمل اللائق في قطاع الضيافة في قطر. لم ينكفئ هذا الفريق الذي يضمّ ممثلين عن وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية ومنظمّة العمل الدولية ومعهد حقوق الإنسان والأعمال، عن الاجتماع بانتظام منذ آذار/مارس ٢٠١٩ للبحث في التحديات المرتبطة بحقوق العمل ومسؤوليات القطاع الفندقية في قطر. ونودّ في هذا السياق أن نتقدّم بجزيل الشكر والتقدير للمجموعة المتفانية من مُدراء ومسؤولي الموارد البشرية في الفنادق المشاركة، إذ نشمّن عاليًا مساهمتهم في إعداد هذه الوثيقة واستضافتهم الكريمة لاجتماعات الفريق المنتظمة في الدوحة.

خضعت المبادئ الواردة في هذه الوثيقة للمراجعة من مجموعة الحوار الاستراتيجي المعنية بقطاع الضيافة في قطراتي تترأسها وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، وتضمّ غرفة تجارة وصناعة قطر والمجلس الوطني للسياحة في قطر وكثارا للضيافة واللجنة العليا للمشاريع والإرث واللجنة المحلية للمنظمة لبطولة كأس العالم لكرة القدم ٢٠٢٠ ومنظمة العمل الدولية في قطر والاتحاد الدولي للنقابات العمالية والمنظمة الدولية لأرباب العمل والاتحاد الدولي لعمال البناء والأشغال الخشبية والاتحاد الدولي لعمال النقل وقسم الإعلام والترفيه والفنون في الاتحاد الفيدرالي العالمي لنقابات العمّال ومعهد حقوق الإنسان والأعمال والشراكة الدولية للسياحة.

وفي حين تُقدّم هذه الأداة إرشادات مُحدّدة موجّهة إلى الفنادق في قطر، إلّا أنّ الكثير من الدروس الواردة فيها قابلة للتطبيق في قطاع الضيافة على مستوى العالم. وقد يعمل فريق الإعداد لاحقًا على وضع نسخة أخرى منها لسياقات مختلفة.

إنّ الأمثلة الواردة في هذه الأداة الإرشادية قد نوقشت خلال اجتماعات الفريق العامل، ولا ينبغي الافتراض تلقائيًا بأنّ ذكرها في الوثيقة يعني أنّها مُعتمّدة من منظمة العمل الدولية ووزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية ومعهد حقوق الإنسان والأعمال.

# تمهيد

افتتحت منظمة العمل الدولية مكتب مشروعها في دولة قطر في شهر نيسان/أبريل ٢٠١٨، دعمًا لتنفيذ برنامج شامل ومتكامل يُعنى بظروف العمل وحقوق العمال في البلاد. ويجري التعاون من خلال برنامج التعاون الفني مع قطاعات رئيسية كقطاع الضيافة، ما يعكس الالتزام المشترك بين الحكومة القطرية والمنظمة بمضافة الجهود من أجل ضمان الامتثال لمعايير العمل الدولية المُصادق عليها، فضلًا عن إرساء المبادئ والحقوق الأساسية في العمل وترسيخها تدريجيًا في خلال الفترة الممتدة بين العامين ٢٠١٨ و ٢٠٢٠.

يُشكّل قطاع الضيافة قطاعًا حيويًا ومنتاميًا في قطر، حيث يستقطب مروحةً واسعة من العلامات الفندقية العالمية المرموقة، وهو يترقب افتتاح سلسلة من الفنادق الجديدة في الفترة المقبلة، تمهيدًا لاستضافة بطولة كأس العالم لكرة القدم ٢٠٢٢. تهدف هذه الأداة الإرشادية إلى دعم الشركات الفندقية في قطر وتعزيز قدرتها على النهوض بحقوق العمل والاستخدام العادل في ما تتبّعه من ممارسات وأنشطة في العمل. وهي تندرج في إطار الجهود الأوسع المبذولة من أجل تعزيز قطاع الضيافة كقطاعٍ تنافسيٍّ مسؤول.

هوتان هومايونبور

مدير مكتب منظمة العمل الدولية في قطر

محمد حسن العبيدي

الوكيل المساعد لشؤون العمل  
وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية

جون موريسون

الرئيس التنفيذي لمعهد حقوق الإنسان  
والأعمال

# الفهرس

٣	رسالة شكر وتقدير
٤	تمهيد
٦	القوائم المرجعية والرسوم البيانية والجداول

## ٧ معلومات عامة حول هذه الأداة الإرشادية

٨	مقدمة
٩	كيفية استخدام الأداة الإرشادية
١٠	المصطلحات والتعريفات

## ١٢ الجزء الأول: تحديد أولويات الشركة وتوقعاتها

١٣	١.١ تطوير سياسات الشركة
١٥	١.٢ اختيار المتعاقدين من الباطن

## ١٧ الجزء الثاني: العناية الواجبة

١٨	٢.١ التعاون مع مقدمي الخدمات ووكالات التعيين
١٩	قائمة مرجعية لإجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التعيين
٣٩	٢.٢ العناية الواجبة في ممارسات الاستخدام
٤٥	القائمة المرجعية لممارسات العناية الواجبة
٥٣	أمثلة عن بنود تعاقدية: ما نوع المعلومات القانونية التي ستحتاجون إليها؟

## ٥٧ الجزء الثالث: تحسين العلاقات في مكان العمل

٥٨	٣.١ آليات التظلم على مستوى الشركات
٦٠	تصميم آلية تظلم
٦٢	قائمة مرجعية لآليات التظلم الفعالة على مستوى الشركة- خطوات لتطبيق المبادئ والممارسات الجيدة
٦٣	إنشاء آلية تظلم فعالة: أين نبدأ؟
٦٧	٣.٢ تمثيل العمال ومشاركتهم
٦٨	ما فائدة التعاون في مكان العمل بالنسبة إلى الفنادق؟

# القوائم المرجعية والرسوم البيانية والجداول

## القوائم المرجعية

١٩	القائمة المرجعية ١. إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدمي الخدمات ووكالات التعيين
٤٦	القائمة المرجعية ٢. إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بممارسات الاستخدام
٦٤	القائمة المرجعية ٣. آلية التظلم الفعالة: مبادئ توجيهية وخطوات الممارسة الجيدة

## الرسوم البيانية

٣٩	الرسم ١. الاستخدام المباشر وغير المباشر للعمال من قبل الفنادق أو المتعاقدين من الباطن في قطر
٦١	الرسم ٢. العناصر الرئيسية لآلية التظلم في قطر
٦٩	الرسم ٣. مثال عن تمثيل الأقسام المختلفة في الفندق ضمن لجنة مشتركة

## الجداول

٤٠	الجدول ١. مثال عن توزيع تكاليف الاستخدام - عمال ذوو أجور منخفضة من بنغلادش والهند ونيبال إلى قطر
٤١	الجدول ٢. النفقات المشمولة ضمن رسوم وتكاليف الاستخدام استناداً إلى تعريق منظمة العمل الدولية (قائمة غير شاملة)
٤٢	الجدول ٣. معلومات بشأن وكالات الاستخدام الخاصة في بلدان المنشأ الرئيسية
٥٣	الجدول ٤. أمثلة عن البنود التعاقدية المتعلقة بإجراءات العناية الواجبة المرتبطة بالاستخدام
٦٨	الجدول ٥. تمثيل العمال/الإدارة في اللجان المشتركة وفقاً لقانون العمل في قطر
٦٩	الجدول ٦. العناصر الأساسية لإنشاء اللجان المشتركة

# خلفية هذه الأداة الإرشادية



# مقدّمة

أعدت هذه الأداة الإرشادية كماً مرجعية تساهم في تعزيز معايير الاستخدام والتوظيف العادلين في قطاع الضيافة<sup>١</sup> في دولة قطر. وقد جاءت حصيلة للمشاورات مع مدراء الموارد البشرية من أكثر من ٤٠ فندقاً في قطر، ونتيجةً لجلسات عملٍ منتظمة عقدها الفريق العامل المعني بالنموّ المُستدام والعمل اللائق في قطاع الضيافة في قطر بين شهري آذار/مارس ٢٠١٩ ونيسان/أبريل ٢٠٢٠.

ليس الهدف من هذه الوثيقة وضع مبادئ شاملة ونهائية. فهي تستند إلى المناقشات الجارية في إطار جلسات الفريق العامل والدروس المستخلصة منها. ومع ذلك، فهي تقدّم مجموعة مُختصرة من الموارد المرجعية الأساسية للشركات الفندقية، مرفقةً بخطوات عملية تساهم في تعزيز العمل اللائق وفي تحسين ممارسات الاستخدام، بما في ذلك التعامل مع وكالات التّعيين<sup>٢</sup> ومقدّمي الخدمات.

وفقاً لبيانات جهاز التخطيط والإحصاء في قطر، فإنّ عدد موظفي الفنادق في قطر قد تضاعف تقريباً، مرتفعاً من ١١٤٥١ موظفًا عام ٢٠١٠ إلى ٢١٥١٥ موظفًا في العام ٢٠١٨<sup>٣</sup>. يُشار إلى أنّ هذا العدد يستثني المُستخدّمين عبر وكالات التّعيين الخاصة، الذين يُشكّلون الأكثرية في مجال خدمات الغرف وخدمات الأمن وخدمات تنسيق الحدائق.

تسعى هذه الأداة الإرشادية إلى دعم الشركات الفندقية في قطر في الاستجابة للتحديات المتعلقة بحقوق العمل عن طريق التطبيق الكامل والدائم للسياسات الصحيحة وإجراءات العناية الواجبة في ما يتعلّق بحقوق الإنسان وحقوق العمل.



١ في سياق هذه الأداة التوجيهية، تُشير الضيافة إلى الأعمال والخدمات المرتبطة بقطاعات الفنادق والسياحة.

٢ في السياق القطري، قد يُشار أحياناً إلى وكالات التوظيف الخاصّة بوكالات التعيين أو وكالات التوظيف العرضي، أو وكالات التوظيف المؤقت، أو موردي القوى العاملة أو مزودي العمالة. يُرجى الاطلاع على قسم المصطلحات والتعريفات أدناه.

٣ يشمل ذلك أنشطة السكن القصيرة التي تتطلب أقل من ١٠ موظفين (مثل معسكرات التخييم). جهاز التخطيط والإحصاء لدولة قطر. نشرة إحصاءات الفنادق والمطاعم السنوية. متوفرة عبر الرابط التالي: [https://www.psa.gov.qa/en/statistics/Statistical20%Releases/Economic/HotelsandRestaurants/Hotels\\_and\\_Restaurants\\_QSA\\_AnBu\\_AE\\_2018.pdf](https://www.psa.gov.qa/en/statistics/Statistical20%Releases/Economic/HotelsandRestaurants/Hotels_and_Restaurants_QSA_AnBu_AE_2018.pdf)



# كيفية استخدام الأداة الإرشادية

## الفئة المستهدفة

تتوجّه الأداة الإرشادية بشكلٍ رئيسيٍّ إلى مديري الموارد البشرية والمدراء العامين في الفنادق، وغيرهم من أصحاب المصلحة المعنيين ضمن هذا القطاع. وهي تُقدّم سلسلة من التوجيهات الخاصّة بالقطاع، التي يستطيع المدراء والإدارات تكييفها وفق الحاجة.

ولمتابعة التطبيق المُستدام للخطوات العملية التي توصي بها هذه الأداة، يتعيّن على مديري الفنادق، ومديري الفنادق الكبرى، وأصحاب الفنادق، المُشاركة بفعالية في تطوير سياسات الشركة وإجراءاتها والإشراف عليها. فبإمكان الإدارات العليا، ولا سيّما على مستوى العلامات التجارية الكبرى، أن تساهم بشكلٍ إيجابيٍّ في الثقافة المؤسسية السائدة، وفي تأمينٍ انخراطٍ قطاعيٍّ أكبر في قضايا الاستخدام العادل والعمل اللائق.

تتطلب هذه الأداة الإرشادية من إداركٍ بأنّ احترام حقوق الإنسان وحقوق العمل في مختلف أنشطة الشركة ومختلف علاقات العمل التي تقيمها يتطلب الالتزام بالموارد والوقت. فالالتزام بحقوق الإنسان ومعايير العمل يشهد تحسّناً مطرداً، وما هذه الوثيقة إلّا انعكاسٌ لمسيرة تراكمية من بناء المعرفة والتعلّم.

## الهيكلة

تتناول هذه الوثيقة المواضيع التالية:

**الجزء الأول:** تحديد أولويّات الشركة وتوقعاتها؛

**الجزء الثاني:** إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين وممارسات الاستخدام؛

**الجزء الثالث:** تحسين العلاقات في مكان العمل وإرساء آليّات تظلم فعّالة.

وتقدّم الوثيقة أيضاً التوجيه والإرشاد من خلال سلسلة من التوصيات الإجرائية، إضافة إلى أمثلة عن الممارسات الجيدة وبعض البنود التعاقدية (لأغراض التعاون مع وكالات الاستخدام) يمكن للفنادق النظر فيها لدى إعداد السياسات والإجراءات الداخلية لديها وتطبيقها، وعند ممارسة العناية الواجبة المرتبطة بمسائل حقوق الإنسان.

تستند هذه الأداة الإرشادية إلى معايير العمل الدولية والمبادئ التوجيهية بشأن الاستخدام العادل والعمل اللائق، وإلى معايير حقوق الإنسان ذات الصلة، ولا سيّما المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. لذا، تدعو الحاجة إلى قراءة هذه التوجيهات في إطار المعايير المذكورة والمبادئ التي تنطبق على الشركات والحكومات. يقدّم كلّ فصل باقة من المعلومات بشأن التشريعات الوطنية ذات الصلة في قطر، مستعرضاً قائمة بالموارد والمواد المرجعية الإضافية.

# المصطلحات والتعريفات

لأغراض هذا الأداة الإرشادية، تُستخدم المصطلحات العامة التالية:

## عامل من خلال وكالة

هو شخص يعمل لصالح شركة مُستخدمة (مثل الفندق)، غير أنه موظف عن طريق وكالة تعيين خاصّة.

## عبودية الدّين

هو ظرفٌ يكون فيه العامل مُجبّراً على العمل لصالح صاحب عمل بهدف تسديد دَينٍ معيّن. يمكن أن ينشأ هذا الدّين عن قروض أو سلفات على الأجر أو اقتطاعات من الأجر لتغطية رسوم الاستخدام أو تكاليفه، أو لتغطية نفقات المعيشة اليومية أو النفقات الطارئة مثل التكاليف الطبية. وقد يتضاعف الدّين من جرّاء التلاعب بالأجر أو الحسابات، خصوصاً إذا كان العامل لا يعرف القراءة والكتابة. ويتبيّن أنّ بعض أصحاب العمل أو الجهات المُستخدمة المجرّدة من القيم الأخلاقية تُحوّل عملية تسديد الدّين إلى عمليةٍ شبه مستحيلة بالنسبة إلى العمّال، من خلال التقليل من قيمة العمل المُنجَز أو تضخيم معدّلات الفائدة أو أعباء بدلات الطعام والسكن. تعكس عبودية الدّين حالة عدم توازن بين العامل وصاحب العمل، وهي تُعتبر مؤشراً للعمل الجبري.<sup>٤</sup>

## العمل اللائق

هو العمل المُنتج من حيث أنّه يؤمّن دخلاً عادلاً، ويوفّر الأمن في مكان العمل والحماية الاجتماعية للأسر، ويولّد آفاقاً أفضل للتطوّر الشخصي والتكامل الاجتماعي وتكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة بين جميع النساء والرجال، وهو العمل الذي يؤمّن حرية العمّال في التعبير عن هواجسهم، وفي التنظيم وتكوين الجمعيات والنقابات، وفي المشاركة في القرارات التي تؤثر على حياتهم.<sup>٥</sup>

## عامل توظيف مباشر

هو الشخص الذي يُستخدم مباشرةً من قبل الشركة (مثل الفندق). قد تستعين الشركة بخدمات طرف ثالث للعثور على المرشّح المثالي لمنصبٍ شاغر، ولكنّ التوظيف يتمّ من قبل الشركة.

## العناية الواجبة

هي عملية إدارة المخاطر المستمرة التي تهدف إلى تحديد الآثار العكسية التي تترتّب على حقوق الإنسان من جرّاء أنشطة الشركة أو أنشطة علاقاتها التجارية، والعمل على منع هذه الآثار والحدّ منها ومعالجتها. تشتمل هذه العملية على أربع خطوات رئيسية: تقييم الآثار الفعلية والمحتملة، ومراعاة نتائج التقييم والتصرّف على أساسها، وتعلّق عملية الاستجابة، وتسليط الضوء على كيفية معالجة الآثار.

## صاحب العمل

هو شخصٌ أو كيان يستخدم موظّفين/عمّال بشكل مباشر أو غير مباشر.

## طالب العمل

هو شخصٌ يشكّل مُستخدمًا/موظّفًا مُحتملاً بالنسبة إلى صاحب العمل أو وكالة التّعيين أو وكالة الاستخدام. قد يتمّ تعيين طالب العمل من خلال الوكالة أو يتمّ استخدامه مباشرةً من قبل الشركة.

## مُستخدم العمّال

لأغراض هذه الأداة الإرشادية، تشمل هذه المجموعة الواسعة خدمات التوظيف العامّة ووكالات الاستخدام الخاصّة وجميع الوسطاء أو الوكلاء الفرعيّين الآخرين الذين يؤمّنون خدمة استخدام العمّال. يأخذ مُستخدمو العمّال أشكالاً متعدّدة، فقد يندرجون ضمن فئة الجهات الربحية أو غير الربحية، كما قد يندرج نطاق عملهم ضمن الأطر القانونية والتنظيمية أو خارجها.

٤ مؤشرات منظمة العمل الدولية للعمل الجبري (٢٠١٢). متوفّرة عبر الرابط التالي:

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_203832.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_203832.pdf)

٥ منظمة العمل الدولية. العمل اللائق وبرنامج منظمة العمل الدولية للعمل اللائق. متوفّر عبر الرابط التالي: <https://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-en/index.htm>

## قوة التأثير

هي ميزة القدرة على التأثير. والقصد منها في سياق هذه الوثيقة، قدرة الشركة الفندقية على تغيير الممارسات الخاطئة التي ينتهجها طرفٌ آخر وتؤثر سلباً أو تضاعف حجم التأثير السلبي على حقوق الإنسان.

## العامل المهاجر

هو شخصٌ يهاجر أو هاجر إلى بلدٍ غريب عنه بهدف إيجاد أي عملٍ باستثناء العمل لحسابه الخاص.<sup>٦</sup>

## وكالة تعيين خاصة

هي أي شخصٌ طبيعي أو معنوي تقتضي خدمته (وظيفته) استخدام العمّال بهدف وضع خدمتهم بتصرفٍ طرفٍ ثالث (فرد أو مؤسسة)، يقوم بدوره بتكليفهم بالأعمال وبالإشراف عليهم.<sup>٧</sup> في السياق القطري، قد يُشار إلى وكلاء أو وكالات التّعيين بوكالات التوظيف العرّضي، أو وكالات التوظيف المؤقت، أو موردي القوى العاملة.

## الاستخدام

يشمل هذا المصطلح مراحل الإعلان ونشر المعلومات والاختيار والنقل والتّعيين، وكذلك العودة إلى البلد المنشأ في حالة العمّال المهاجرين. وينطبق هذا التعريف الواسع على طالبي العمل وعلى الأشخاص الذين باتوا ضمن علاقة عملٍ قائمة.<sup>٨</sup>

## رسوم الاستخدام أو التكاليف ذات الصلة

هي أي رسوم أو تكاليف تنشأ عن عمليّة الاستخدام التي تؤدي إلى توظيف أو تعيين العمّال، بقطع النظر عن طريقة أو توقيت أو مكان فرض أو استيفاء هذه الموجهات المالية.<sup>٩</sup>

- **رسوم الاستخدام:** تشمل المبالغ المدفوعة مقابل خدمات الاستخدام التي تقدّمها وكالات الاستخدام، سواء كانت من القطاع العام أو الخاص، في مطابقة عروض وطلبات التوظيف؛ أو المبالغ المدفوعة في حالة استخدام العمّال بغرض توظيفهم للعمل لصالح طرف ثالث؛ أو المبالغ المدفوعة في حالة الاستخدام المباشر من قبل صاحب العمل؛ أو المدفوعات اللازمة لاسترداد رسوم الاستخدام من العمّال.<sup>١٠</sup>
- **التكاليف المرتبطة بالاستخدام:** هي نفقات تشكّل جزءاً لا يتجزأ من الاستخدام والتوظيف داخل الحدود الوطنية أو غيرها. تشمل التكاليف المتصلة بعملية الاستخدام التكاليف الطّبية، وتكاليف التأمين، وتكاليف اختبارات المهارات والمؤهلات، وتكاليف التدريب والتوجيه، وتكاليف المعدات، وتكاليف السفر والإقامة، والتكاليف الإدارية. إنّ تعداد التكاليف المرتبطة به في هذا التعريف عامّ وليس شاملاً. وتبعاً لعملية الاستخدام والسياق، يمكن للحكومات أن تحدّد فئات التكاليف والاستثناءات بعد التشاور مع أكثر المنظمات تمثيلاً للعمّال وأصحاب العمل.<sup>١١</sup>

## مقدّم الخدمات

هو شركة تقدّم خدمات خارجية للفندق.

٦ المادة ١١ (١) و(٢). اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العمال المهاجرين (أحكام تكميلية)، اتفاقية ١٩٧٥ (رقم ١٤٢)

٧ المادة ١ (ب)، اتفاقية وكالات الاستخدام الخاصة، ١٩٩٧ (رقم ١٨١)

٨ يستند التعريف إلى المبادئ العامة والإرشادات التوجيهية التشغيلية من أجل الاستخدام العادل، الصادرة عن منظمة العمل الدولية (٢٠١٩).

٩ تعريف منظمة العمل الدولية لرسوم الاستخدام والتكاليف ذات الصلة. متوفّر عبر الرابط التالي: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---migrant/documents/publication/wcms\\_536755.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---migrant/documents/publication/wcms_536755.pdf)

١٠ تعريف منظمة العمل الدولية لرسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة بالاستخدام (٢٠١٩).

١١ تعريف منظمة العمل الدولية لرسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة بالاستخدام (٢٠١٩).

الجزء الأول

# تحديد أولويات الشركة وتوقعاتها



# ١.١ تطوير سياسات الشركة

## السياسات الداخلية

يجب أن ينعكس التزام الشركة الفندقية بالاستخدام العادل ومعايير التوظيف بشكل واضح وصريح في سياساتها الداخلية، وفي آليات صنع القرار لديها، وفي أهدافها الاستراتيجية، وفي رؤيتها العامة.

لذلك، يتعين على كل شركة أن تعتمد إلى وضع سياسة واضحة تراعي التوجيهات الواردة في هذه الوثيقة، من دون أن يقتصر ذلك على ضمان الالتزام بالتشريعات الوطنية القطرية بشأن استخدام العمّال وتوظيفهم والالتزام بمعايير العمل الدولية<sup>١٢</sup>، وإمّا أن يتعدّها لكي يوضّح المعايير والممارسات التي تتوقّعها الشركة من المُستخدِمين ومقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين.

كما يتعيّن على الفندق تعميم سياسته والتوجيهات ذات الصلة على الإدارة وجميع الموظّفين، بما في ذلك العاملين من خلال وكالة. ويمكن البدء بذلك من خلال تدريب موظّفي الإدارة العليا، يليه التعميم والتثقيف على مستوى المدراء كافةً، وصولاً إلى توزيع دليل «الموظف الجديد» على سبيل المثال. ويجب أن تكون السياسة متوفرة دائماً وفي متناول كل من يرغب في الاطلاع عليها. كما يجب تدريب جميع الموظّفين على أدوارهم ومسؤولياتهم في تطبيق مبادئ الشركة وإجراءاتها. وعندما تصبح هذه السياسة راسخة في استراتيجية الفندق، ستتحوّل إلى جزء طبيعي من أي نقاشٍ مع شركاء العمل المُحتَمَلين والقائمين.

## إعلان الالتزام

إلى جانب اعتماد سياسةٍ داخلية، ينبغي أن تنظر الشركة الفندقية في الإعلان عن التزامها بدعم واحترام التشريعات الوطنية ومعايير العمل الدولية المرتبطة بالاستخدام والتوظيف العادلين. كما ينبغي أن تنظر أيضاً في الإعلان عن التزامها بالمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، والمبادئ العامة من أجل الاستخدام العادل وتعريف رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به الصادرة عن منظمة العمل الدولية، ومبادئ الشراكة الدولية للسياحة حول العمل الجبري كدليل على التزامها مكافحة الاستغلال في العمل.

ويتعيّن على الفندق أيضاً أن يعرض إعلان الالتزام في أماكن ظاهرة في منشأته وعبر منصّاته الإلكترونية، مع تسهيل وصول العملاء والموظّفين إليه وإدراجه ضمن مدوّنة قواعد السلوك والمبادئ التوجيهية المرتبطة بالموردين. ومن شأن تبني إعلان الالتزام هذا وتطبيقه بفعالية أن يُعزّز سمعة الشركة، وأن يستقطب عملاء يتمتعون بالوعي الاجتماعي، وأن يُساهم في بناء الثقة بين الفندق وفريق عمله، حيث سيزداد شعور هذا الأخير بالتقدير والاحترام.

١٢ تشمل معايير العمل الدولية ذات الصلة، على سبيل المثال لا الحصر: الاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية، وإعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل ومتابعته (١٩٩٨)، وإعلان مئوية منظمة العمل الدولية من أجل مستقبل العمل (٢٠١٩)، والاتفاقية بشأن ظروف العمل (الفنادق والمطاعم)، ١٩٩١ (رقم ١٧٢)، والتوصية بشأن ظروف العمل (الفنادق والمطاعم)، ١٩٩١ (رقم ١٧٩)، والاتفاقية بشأن القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل، ٢٠١٩ (رقم ١٩٠)، والمبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق والسياحة المسؤولة اجتماعياً.

## المربّع ١. تضمين الالتزام بحقوق الإنسان في سياسة الشركة

حرصت مجموعة من الشركات الفندقية في قطر على التنويه صراحةً بمسألة احترام حقوق الإنسان وإدراجها ضمن سياساتها الداخلية. فقد عمل فندق «راديسون بلو» الدوحة مثلاً على تضمين سياسته [بيان سياسة حقوق الإنسان](#) الخاص بمجموعة فنادق «راديسون»، إضافةً إلى قائمة عامة [بالتزامات حقوق الإنسان](#)، بما في ذلك الالتزام بمبادئ الشراكة الدولية للسياحة حول العمل الجبري.

على نحو مماثل، تتضمن [سياسة حقوق الإنسان](#) في مجموعة «إنتركونتيننتال» التزاماً باحترام حقوق الإنسان وفقاً للمعايير الدولية ذات الصلة، بما في ذلك إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل. وتتناول هذه السياسة جملة من المواضيع، تتراوح من ممارسات العمل والعمل الجبري وصولاً إلى سبل التعويض والانتصاف والحوكمة. وتنطبق السياسة بشكل واضح على جميع مكاتب مجموعة فنادق «إنتركونتيننتال»، ومراكز الحجز والفنادق التابعة لها، وهي تتوقع مبادلتها بالممثل من قبل شركاء العمل.

بدورها، أوضحت مجموعة «هيلتون» التزامها بحقوق الإنسان في مجموعة من النصوص الداخلية الخاصة بها مثل [مدونة قواعد السلوك](#)، و [سياسة الاستقدام المسؤول](#) و [بيان سياسة حقوق الإنسان](#). وفي إطار السلوكيات المحظورة الواردة في بيان سياستها، تُشير مجموعة «هيلتون» بشكل واضح وصريح إلى ممارسات «استخدام العمل الجبري أو السخرة، بما في ذلك عمالة السجون، والعمل الاستعبادي، والعمل لسداد دين»، وكذلك «إجبار أعضاء الفريق والموظفين المؤقتين على دفع مبالغ مالية مقابل التوظيف». كذلك، أعدت مجموعة «هيلتون» برنامجاً تدريبياً يركّز على «المخاطر الرئيسية للعبودية المعاصرة في استقدام اليد العاملة»، وهو برنامج إلزامي لجميع المدراء العاقبين، ومدراء الموارد البشرية، ومسؤولي المشتريات، والمدراء الماليين، في جميع فنادقها ومكاتبها في مختلف أنحاء أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا. وقد أُعلن عن هذا البرنامج التدريبي في إطار مبادرة تعاونية مع الشراكة الدولية للسياحة بهدف المساهمة في تسريع قدرة القطاع على تحديد المخاطر والحدّ منها على نطاق واسع.

معلومات وفرتها فنادق راديسون بلو الدوحة، وإنتركونتيننتال الدوحة، وهيلتون، في إطار الفريق العامل المعني بالنمو المستدام والعمل اللائق في قطاع الضيافة في قطر.



# ١.٢ اختيار مقدّمي الخدمات

عند انتهاء الفندق من تحديد معايير الاستخدام والتوظيف والاتّفاق عليها داخليًا، يُمكنه الانتقال إلى وضع سلسلة الشروط والمتطلبات المؤهّلة لوكالات التّعيين ومقدّمي الخدمات انطلاقًا منها.

## التوجيه ومراقبة التطبيق

تعتبر مدوّنة قواعد السلوك الخاصّة بالموردين إحدى الطرق التي يُمكن للشركة أن تستعين بها من أجل تحديد الشروط والمتطلبات الأساسية لديها، والتعبير عن توقّعاتها من جميع الشركاء بطريقةٍ موحّدة ومتسّقة.

وفي إطار عملية الاختيار، يتعيّن على الفندق أن يُراجع السياسات والممارسات المتّبعة من قبل مقدّمي الخدمات والمستخدمين ووكالات التّعيين للتأكد من انسجامها مع معايير الشركة، ومع معايير العمل الدولية والوطنية. وعلى وجه الخصوص، يجب أن يُطلّب من مقدّمي الخدمات المحتملين توفير أدلّة حول الإجراءات المتّبعة في إدارة مسائل الاستخدام والتوظيف. ومن أجل تعزيز المحاسبة، يجب على الفندق أن يحصل على إقرار رسمي بسياسته (أو مدوّنة قواعد سلوك الموردين التي يعتمدها)، وذلك عن طريق إدراج هذه السياسة ضمن الاتفاق المبرم مع المتعاقد الذي يقع الاختيار عليه. ويمكن للفندق أن يُشدّد على أهميّة هذا الإقرار من خلال إضافة بنود جزائية في عقود الموردين، تُصبح نافذة عند وقوع مخالفة لقواعد السلوك. ويتعيّن على الفندق أيضًا إجراء مُراجعات دورية لجميع شركاء العمل لديه حرصًا على ضمان التزامهم طيلة الفترة التعاقدية.

## المربّع ٢. مثال عن مدوّنة قواعد سلوك الموردين في الفندق\*

تنص **مدوّنة قواعد سلوك الموردين** في فنادق «حياة» على المعايير الدنيا التي يتوقّع من الموردين الالتزام بها. وتُشير هذه المدوّنة أيضًا إلى ضرورة أن يقوم المورّدون بمحاسبة شركاء العمل لديهم استنادًا إلى هذه المعايير.

وينبغي على الموردين الذين تتعامل معهم فنادق «حياة» الاعتراف والالتزام بتعزيز حقوق عمّالهم الإنسانية، والتعامل معهم بكرامة واحترام». في ما يلي بعض المواضيع التي تتناولها مدوّنة قواعد السلوك:

- حرية اختيار العمل، بما في ذلك عدم مصادرة الوثائق الشخصية وجوازات السفر
- عمالة الأطفال
- عدم التمييز
- المعاملة الإنسانية
- الحد الأدنى للأجور
- ساعات العمل
- الحرية النقابية
- الصحة والسلامة المهنيّتين

\* إن هذا المثال التوضيحي لا يعبر عن تأييد المؤلفين، ولا يُشير إلى الامتثال للمعايير الدولية ذات الصلة.

ينبغي على الفندق أن يعطي مجموعة المتعاقدين معه من الباطن فترة زمنية مناسبة للتعرف على مبادئ الشركة وتوقعاتها وتكييف سياساتهم وممارساتهم وفقاً لها.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يعمل الفندق على بناء وترسيخ علاقات طويلة الأمد مع مُقدمي الخدمات ووكالات التعيين والمُستخدمين، والتعاون معهم بشكل وثيق للتأكد من أن جميع شركائه في العمل يتخذون الخطوات نفسها التي يطبقها لضمان الاستخدام والتوظيف العاديين في إطار شبكتهم الخاصة للتعاقد من الباطن. أمّا في حال عدم تطابق ممارسات المتعاقدين مع سياسة الشركة أو مع مدونة قواعد سلوك الموردین فيها، فيمكن عندئذٍ إعداد خطة مشتركة لمعالجة هذا الوضع، حيث تُحدّد التغييرات العملية المطلوبة مرفقةً بجدولٍ زمنيٍّ جديٍّ لتطبيقها. بعدئذٍ يكون على الفندق إعداد اتفاق رسمي معدّل يتضمّن خطة التحسين، ويوقع عليه الطرفان.

وعلى الفندق أن يسهر على متابعة التنفيذ من خلال إجراء مراجعاتٍ دورية. يمكن في هذا السياق الاستعانة بطرفٍ ثالثٍ لإجراء عملية المراجعة أو التدقيق في إطار ممارسات العناية الواجبة التي يتبناها الفندق. وعند ظهور أي دليلٍ على عدم الالتزام، يجب إجراء تحقيقٍ شاملٍ تحت طائلة إمكانية فسخ العقد مع مُقدم الخدمة أو وكالة التعيين أو المُستخدم إذا ما ثبتت مخالفته المتكررة لسياسة الشركة.

### موارد إضافية - ماذا تتطلب القطاعات الأخرى؟<sup>١٣</sup>

- مجموعة «أديداس» - توجيهات بشأن معايير التوظيف.
- شركة «آبل» - معايير المسؤولية لدى الموردین، وثيقة مُكمّلة لمدونة قواعد سلوك الموردین.
- شركة «هوليت-باكارد» - وثيقة توجيهية موحّدة بشأن العمّال المهاجرين الأجانب في سلسلة الإمداد.
- شركة «باتاغونيا» - توجيهات بشأن معايير استخدام العمّال المهاجرين وكيفية تطبيقها.
- مؤسّسة «شيفا» - خطة مكافحة الرق في قطاع الضيافة.
- شركة «كوكا-كولا» - توجيهات بشأن المسائل المتعلقة بحقوق الإنسان والحقوق في مكان العمل.

<sup>١٣</sup> يُشار إلى أن الأمثلة الواردة لا تعبر بالضرورة عن تأييد فريق الإعداد، ولا تعني ضمناً الامتثال لمعايير العمل الدولية ذات الصلة.



الجزء الثاني

# التعاون مع مُقدِّمي الخدمات ووكالات التعيين



# ٢.١ التعاون مع مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين<sup>١٤</sup>

## الهواجس الرئيسية المتعلقة بخدمات التعاقد من الباطن والعاملين من خلال وكالة

تعتمد الفنادق في معظم الأحيان على أطراف ثالثة لتزويدها بالخدمات والعمّال، ولا سيّما خدمات الأمن وخدمات الغرف وخدمة تنسيق الحدائق وغيرها. وهذا ما يزيد من خطر توتّرها بشكلٍ غير مباشر بممارسات الاستخدام والتوظيف غير العادلة. وفي ظلّ هذه الهيكلية المُجرّأة للعمالة، يتعيّن على الشركات الفندقية توخّي الكثير من الحذر والحرص عند اختيار مقدّمي 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 التّقيّد 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<sup>١٥</sup>، إلى جانب الممارسات الجيّدة والقوانين الوطنية والمعايير الدولية المرتبطة بالمسألة قيد النظر.

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

- الاستخدام (يفطى الجدول الأوّل أهم الأسئلة التي يجب طرحها عند ممارسة إجراءات العناية الواجبة في التعاقد مع مُقدّمي الخدمات، في حين يتعمّق الفصل التالي والجدول ٢ أكثر في دراسة هذه المسألة)؛
- عقد العمل؛
- جوازات السفر والأوراق الثبوتية؛
- ظروف العمل؛
- سكن العمّال؛
- 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 لمقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين الخاصّة من أجل مُساعدة الفندق في جهوده الرامية إلى مراقبة الشروط المتفق 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 الجيّدة.

<sup>١٤</sup> لأغراض هذه الوثيقة، يُستخدم 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 العمّال بهدف توفير خدماتهم لطرفٍ ثالث، قد يكون بدوره شخصًا طبيعيًا أم معنويًا، يكلفهم مهام محدّدة ويُشرف على تنفيذ تلك المهام (المادة ١ ب).

<sup>١٥</sup> 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 (ومنّ تستعين به من مُستخدمي عمّال) عن تحميل العمّال أي رسوم استخدام أو تكاليف مرتبطة به.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يتوقّع 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 المُوضى 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 وفقاً 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.

تضمين اتفاقات الخدمة المُبرّمة مع مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين تفصيلاً 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 أبداً على دفع رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به.



تُسَدّد للعامل أي رسوم استخدام أو تكاليف مرتبطة به اضطر إلى دفعها.<sup>١٦</sup>

[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 \(الفصل السادس\)](#)



# القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

## ٢. عقد العمل

٢.١ يجب على مقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين تزويد العمّال بعقد عمل وعرض عمل خطّيين.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يحصل جميع العمّال على عقد عمل خطّي، يتضمّن شروط العمل وأحكامه كاملةً؟

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

هل يُعطى العمّال نسخة موقّعة من عقد العمل؟



هل يُطلب من العمّال أداء أي مهام غير تلك المحدّدة في عقد العمل؟

إلزام جميع مقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بتزويد العمّال بعقود خطّية، وبتزويد الفندق بنسخ من العقود الموقّعة والمصدّقة.

تُحدّد عروض العمل وعقوده: طبيعة العمل الواجب أدائه؛ وواجبات العمّال ومسؤوليّاتهم؛ وساعات العمل العادية وساعات العمل الإضافية؛ والأجور؛ وأيام العطل والإجازة السنوية؛ والحقّ في الحصول على زيّ العمل والملابس الواقية والمنافع، بما في ذلك السكن والنقل والغذاء والرعاية الطبية.

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



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

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر

[المادة ١٧، 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

## 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



التأكد من أنّ مراكز التأشيرات القطرية في سريلانكا وباكستان وبنغلاديش والهند والفلبين ونيبال<sup>١٧</sup> تُزوّد العمّال بنسخة إلكترونية من العقد قبل مغادرة البلاد.

الإجراءات الموصى بها (الممارسات الجيدة)

التأكد من تزويد طالبي العمل قبل بدء العمل، بمعلوماتٍ مفصّلة 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](http://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 مُقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين ضمن العقود المُبرّمة معها بتزويد العمّال بعقود عمل بلغة يفهمونها، والتأكد من أنّهم يفهمون شروط العقد وظروفه بشكلٍ كامل، عن طريق تفسيرها لهم ومناقشتها معهم شفهيًا، وخصوصًا 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 العاقمة 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 بمعلوماتٍ عن جميع العمّال، بما في ذلك نُسخٌ 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 شاملٍ عن العمّال، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، نُسخٌ 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 المُوصى 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 يتمتّع 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 التنقّل.

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 بمُقدمي الخدمات ووكالات التَّعيين

## 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 يتمتع العمال بوصول غير مُقيّد إلى جوازات سفرهم وغيرها من الأوراق والوثائق المهمة؟

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



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

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

الإجراءات الموضى بها (الممارسات الجيدة)



أثناء إجراء المعاملات الإدارية، ينبغي تزويد العمال 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 العمال فور الانتهاء من معاملات إصدار تصاريح الإقامة. تُعاقب مخالفة هذه المادة بغرامةٍ تصل إلى ٢٥ ألف ريال قطري.

# القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي 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؟

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

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؟

الإجراءات الموصى بها (الممارسات الجيدة)

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



القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر

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



# القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقَدِّمي الخدمات ووكالات التَّعيين

## ٤. ظروف العمل

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

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يُعتمد نظامُ فعّال بشأن الصّحة والسلامة المهنية، وهل تُعتمد آليّة لحوكمة الصّحة والسلامة المهنية (مثلًا من خلال لجنة معيّنة بالصّحة والسلامة)؟

هل يتلقّى العمّال التدريب في مجال الصّحة والأمن، بما في ذلك إرشادات مفصّلة بشأن كيفية التخفيف من مخاطر مهنيّة مُحدّدة؟

هل يُزوّد العمّال بمعدّات الوقاية المناسبة مجانًا؟

هل تُؤمّن للعمّال المياه الصالحة للشرب؟

هل أماكن العمل مُجهّزة بإضاءةٍ وتهوئة كافية، وبمرافق الاغتسال والمراحيض؟

هل يخضع العمّال المعرّضون لمخاطر مهنيّة مُحدّدة لفحوصاتٍ طبية دورية؟

هل يحتفظ صاحب العمل بملفّات العمّال الطبية بطريقة تحفظ السرية والخصوصية، وهل يستطيع العمّال الوصول إلى ملفّاتهم؟

هل تُؤمّن خدمة النقل و/أو السكن، والمياه الصالحة للشرب والغذاء للعمّال الذين يعملون في مناطق نائية (بعيدًا عن المدينة، حيث لا تصل وسائل النقل العام)؟

هل تتوفّر عدّة الإسعافات الأولية في أماكن العمل التي تستخدم ٥ إلى ٢٥ عاملًا؟

هل يوجد ممرّض متفرّغ 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 العمّال؟

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

مراقبة ظروف العمل الميدانية التي يعمل في ظلّها الموظّفون والعاملون من خلال وكالة. تشمل المراقبة إجراء مقابلات عشوائية منتظمة مع العمّال حول ظروف الصّحة 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 \(الأجزاء ٦ و٧ و١٠\)](#)

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

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

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



# القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين

## ٤. ظروف العمل

**٤.٢ ينبغي ألا يتلقى أي عامل، بما في ذلك العمّال المؤقتون والعاملون من خلال وكالة، أجرًا يقلّ عن الحدّ الأدنى للأجر الشهري الأساسي. تُسدّد 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 الحدّ 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 الحدّ 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 تُسدّد أجور العمّال كل شهر؟

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

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

كيف تُسجّل المدفوعات المُسدّدة للعمّال والاقتطاعات من أجورهم؟

هل تُسجّل أجور العمّال في نظام حماية الأجور (وهل تُسجّل في ملفات 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 أنها لا تقلّ عن الحدّ 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 مباشرةً 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 بظوابط نظام حماية أجور العمّال الخاضعين لقانون العمل.

القانون رقم ١٧ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تحديد الحدّ الأدنى للأجور والحدّ الأدنى لبذل الغذاء اللائق والسكن اللائق

اتفاقية منظمة 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 مؤمنة 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 الفداء والسكن \(ص. ٥١\).](#)

# القائمة المرجعية ١

إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بمُقدمي 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 مُقدمي الخدمات ووكالات التّعيين



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

هل تُعتدّ سياسات خاصّة بمكافحة التّحرّش؟

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

الإجراءات المُوضى 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 لفئاتٍ محدّدة فقط؟

بالنظر إلى أنّ قانون العمل القطري يحصر بند عدم المنافسة بالأدوار السابقة التي تشمل معرفة بالعملاء وبأسرار العمل، ويحدّ 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 سياساتٍ تنظّم إنهاء العمل وتغيير جهة العمل، بما يتوافق مع القوانين الوطنية، والحرص على شرحها وإطلاع العمّال عليها.

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

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

الإجراءات الموصى بها (الممارسات الجيدة)



التأكد 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.

التأكد من أنّ العقود المُبرّمة مع مقدّمي الخدمات ووكالات التَّعيين لا تتضمّن بنودًا تُقيّد انتقال العمّال وحركتهم.





---

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

---

[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 الموصى 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 بمُقدمي الخدمات ووكالات التعيين

## ٨. آليات التظلم

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

**٨.١ يجب أن يؤمن مقدمو الخدمات ووكالات التعيين آليات تظلم عمالية تمكن العمال من طرح هواجسهم والتماس سبل الانتصاف الفعالة، من دون أي تكلفة أو خوفٍ من الانتقام.**

ما الذي يخضع للتقييم؟



ما هي آليات التظلم وسبل الانتصاف الموجودة لتمكين العمال من طرح هواجسهم في ما يتعلق بالاستخدام والتوظيف؟

من هي جهة الاتصال الرئيسية المعنية بشكاوى العمال؟

هل تُعتَمَد مهل زمنية محدّدة لإجراءات التظلم؟

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

التعاون مع مقدمي الخدمات ووكالات التعيين من أجل وضع إجراءات تظلم غير انتقامية، والتأكد من بحث شكاوى العمال من دون أي تكلفة وبطريقة غير معقّدة وأنية (ضمن المهل الزمنية المُعيّنة والمعقولة).

السماح للعمال بأخذ الإجازات اللازمة للمشاركة في إجراءات التظلم.

التأكد من أنّ العمال الذين يلتزمون إجراءات التظلم (على مستوى الشركة أو الدولة) لا يتعرّضون لأي نوع من الانتقام أو لأي اقتطاع من الأجور.

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

التأكد من أنّ العمال قادرين على اللجوء إلى وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية لتقديم شكاوى في أي مرحلة من النزاع من دون التعرّض لأي نوع من الانتقام.

التأكد من قيام مقدمي الخدمات ووكالات التعيين بتنفيذ زياراتٍ إلى موقع العمل لجمع المعلومات والملاحظات من العمال في الفندق.

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



الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



توصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠ بشأن بحث الشكاوى

### المربع ٣. مثال عن التحقق من تاريخ وكالات التّعيين

يُعطي فندق فور سبسونز الدوحة الأولوية للتعاون مع وكالات الاستخدام والتّعيين المَدْرَجَة ضمن قائمة مقدّمي الخدمات المعتمدة في منشآت الشقيقة. وعند الحاجة إلى الاستعانة بوكالة استخدام أو تعيين جديدة، يتحقّق الفندق من تاريخ هذه الأخيرة انطلاقًا من الأسئلة التالية:

- هل الوكالة ممثّلة في عضوية إحدى الروابط أو الهيئات المهنية الوطنية؟ هل الوكالة منتسبة إلى أي جهات أخرى، كحصولها مثلًا على شهادة اعتماد مثلًا من المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس (ISO).
- هل تعتمد الوكالة مدوّنة قواعد السلوك؟ وهل تنصّ المدوّنة على حظر واضح لاستخدام العمل الجبري أو الاتجار باليد العاملة؟
- ما هي إجراءات التّحقّق التي تقوم بها الوكالة لتحديد هوية العامل وأهليّته للعمل؟
- هل تستطيع الوكالة تأمين كُتُب أو مراجع توصية من عملاء آخرين؟
- هل يتمّ استخدام العمّال مباشرة من الخارج؟
- هل تستخدم الوكالة طرقًا ثالثًا لاستخدام العمّال؟ في هذه الحالة، ما هي إجراءات التّحقّق التي تتبعها الوكالة للتأكد من أنّ عمل الوكيل الفرعي هو عمل شرعيّ ويلتزم بالمعايير؟
- لصالح مَنْ يتمّ التعاقد مع العمّال - لصالح الوكالة أو لصالح وسيط عملي آخر أو لصالح الاثنيين؟
- هل تكبّد العمّال أي رسوم أو اضطروا إلى إيداع مبالغ مالية مُسبقة لصالح لوكالة أو لصالح طرفٍ ثالث؟
- هل تمّ احتجاز أي وثائق، مثل جوازات السفر أو بطاقات/دفاتر الحسابات المصرفية؟
- كيف تتعامل الوكالة مع حاجز اللّغة، وكيف تتأكد من فهم جميع العمّال للشروط الواردة في عقودهم؟

تُراعى النقاط التالية أيضًا في الحالات التي تصحّ فيها:

- مراجعة الأنظمة الوطنية ذات الصلة، بما فيها تلك المتعلقة باستخدام العاملين من خلال وكالة، والقوانين المتعلقة بحقوق هؤلاء العمّال مثل ساعات العمل، ومعايير الصّحة والسلامة، والحدّ الأدنى للأجور.
- التّحقّق من نموذج عقد عمل مع عاملين من خلال وكالة للتأكد من أنّه يتوافق مع شروط الاتّفاق العامّة مع الفندق.
- التّحقّق من مطابقة ظروف ومعايير العمل المُحدّدة مع الظروف المؤمّنة للعمّال المُستخدَمين.
- التّحقّق من جداول الرواتب والأجور المعتمد من قبل الوكالات للتأكد من مطابقتها للأجور المتفق عليها.
- إجراء مقابلات مع العاملين من خلال وكالة وطرح الأسئلة عليهم. هل تمّ تزويدهم بعقد خطّي فهموه ووافقوا عليه؟ وهل يعتقدون أنّ علاقتهم بالوكالة هي علاقة عملي جيّدة؟
- هل يبرز أي مؤشّر على دفع رسوم معيّنة، إمّا لأجل الاستخدام أو لأجل منافع أخرى مثل زبيّ العمل الموحد أو وجبات الطعام؟
- هل يُرغم العاملون من خلال وكالة على العمل لساعات إضافية؟ هل ثمة ما يدعو إلى القلق أو الاشتباه بأنهم يخضعون لسيطرة شخصٍ آخر؟

## التشريعات الوطنية الرئيسية

- قانون العمل القطري رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤، بصيغته المعدلة.
- القرار الوزاري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٥ بشأن تنظيم شروط وإجراءات الترخيص باستقدام عمال من الخارج لحساب الغير.
- قرار وزارة العمل والشؤون الاجتماعية رقم ١٦ لسنة ٢٠٠٥ حول تنظيم الرعاية الطبية للعمال في المنشآت.
- قرار وزارة شؤون الخدمة المدنية والإسكان رقم ٢٠ لسنة ٢٠٠٥ حول الاحتياطات والاشتراطات اللازم توفرها في مناطق وأماكن العمل لحماية العمال والمشتغلين فيها والمتبردين عليها من أخطار العمل.
- قرار وزارة شؤون الخدمة المدنية والإسكان رقم ١٨ لسنة ٢٠٠٥ حول نماذج إحصائيات وإجراءات إصابات العمل وأمراض المهنة وإجراءات الإبلاغ عنها.
- القرار الوزاري رقم ١٨ لسنة ٢٠١٤ لتحديد اشتراطات ومواصفات السكن المناسب للعمال.
- القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ حول تنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم.
- القانون رقم ١٧ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تحديد الحد الأدنى للأجور والحد الأدنى لبدل الغذاء اللائق والسكن اللائق.
- القانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تعديل بعض أحكام قانون العمل الصادر بالقانون رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤.
- القانون رقم ١٩ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تعديل بعض أحكام القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ بتنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم.

## مراجع إضافية - التعاون مع مقدمي الخدمات

### معايير العمل الدولية

- اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العمل الجبري، رقم ٢٩
- بروتوكول منظمة العمل الدولية لعام ٢٠١٤ بشأن اتفاقية العمل الجبري، ١٩٣٠.
- اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن وكالات الاستخدام الخاصة، رقم ١٨١.
- اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن التمييز (في الاستخدام والمهنة)، رقم ١١١.
- اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل، ٢٠١٩ (رقم ١٩٠)
- اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن ظروف العمل (الفنادق والمطاعم)، ١٩٩١ (رقم ١٧٢) والتوصية رقم ١٧٩.

### التوجيهات الدولية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

- المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان
- إعلان المبادئ الثلاثي بشأن المنشآت المتعددة الجنسيّة والسياسة الاجتماعيّة
- المبادئ التوجيهية الصادرة عن منظمة العمل الدولية بشأن العمل اللائق والسياحة المسؤولة اجتماعياً

### التوجيهات الدولية بشأن الاستخدام والوقاية من العمل الجبري

- المبادئ العامة والإرشادات التوجيهية التشغيلية من أجل الاستخدام العادل
- مكافحة العمل الجبري: كتيب من أجل أصحاب العمل ودوائر الأعمال (منظمة العمل الدولية، ٢٠١٥).
- مبادئ داكا للهجرة بكرامة
- مبادئ الشراكة الدولية للسياحة بشأن العمل الجبري
- معايير رعاية العمال الصادرة عن اللجنة العليا للمشاريع والإرث
- شبكة القطاع الفندقي لوقف الرق، إطار التعاون مع المؤردين: التخفيف من مخاطر الرق المعاصر.

### جوازات السفر

- الرسوم وأوراق الهوية: دراسة بشأن رسوم الاستخدام ومصادرة جوازات سفر العمال (معهد حقوق الإنسان والأعمال، ٢٠١٣).

## سكن العمّال

- سكن العمّال: الإجراءات والمعايير - مذكرة توجيهية مُعدّة من قبل مؤسّسة التمويل الدولية والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (مؤسّسة التمويل الدولية والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ٢٠٠٩).

## أمثلة أخرى<sup>١٨</sup>

- إيكيا - متطلّبات الحدّ الأدنى في ما يتعلّق بالظروف البيئية والاجتماعية وظروف العمل عند شراء المنتجات والموادّ والخدمات (مدوّنة قواعد سلوك المورّدين).
- رابطة مورّدي اليد العاملة في المملكة المتّحدة
- وول مارت - البيان العامّ للأداب والأخلاقيات

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

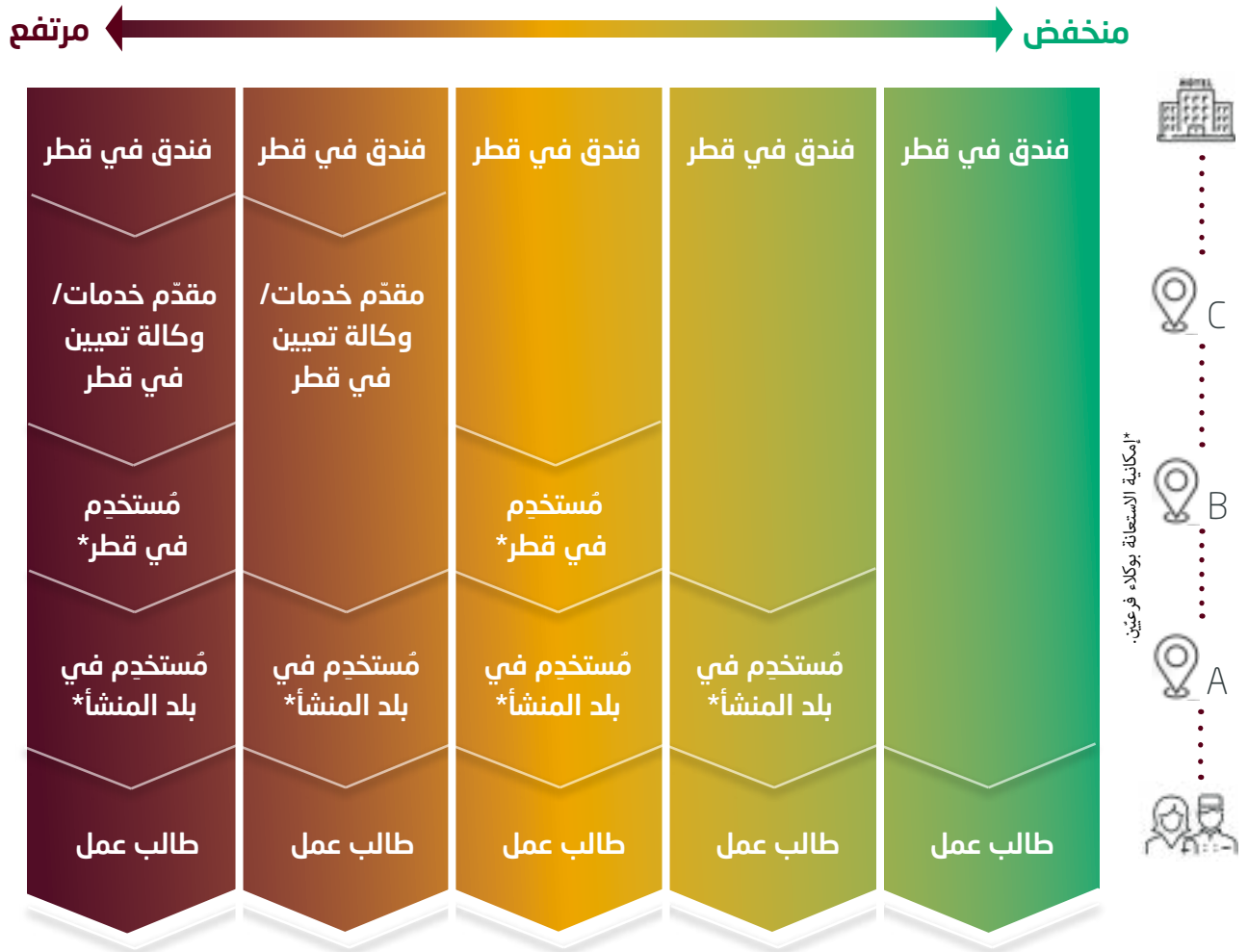
# ٢.٢ العناية الواجبة في ممارسات الاستخدام

## الفنادق وسلسلة الاستخدام

بصرف النظر عن مستوى انخراط الفندق في عملية الاستخدام<sup>١٩</sup>، فعليه كغيره من المنشآت مسؤولية احترام حقوق جميع العمّال، بما في ذلك أولئك الذين يوظفهم توظيفاً مباشراً وأولئك الذين يتصلون مباشرةً بعملياته ومنتجاته وخدماته من خلال علاقات العمل المختلفة لديه.

ويمكن أن يرتبط الفندق ومقدمو الخدمات/وكالات التّعيين بوكالات الاستخدام بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، على النحو المبين في الرسم أدناه. ففي الغالب، يتم استخدام الموظّفين العاديّين بطريقة مباشرة أو من خلال وكالات الاستخدام الموجودة في بلد المنشأ. في المقابل، يُستخدَم العمّال المسؤولون عن الخدمات مثل الأمن والتنظيف وتنسيق الحدائق في معظم الأحيان من خلال مقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين في قطر، الذين يستعينون بدورهم بوكالات الاستخدام في قطر و/أو في بلدان المنشأ.

الرسم ١. الاستخدام المباشر وغير المباشر للعمّال من قبل الفنادق أو مقدّمي الخدمات في قطر



١٩ تتكوّن عملية الاستخدام من المراحل التالية: الإعلان، ونشر المعلومات، والاختيار، والنقل، والتعيين في العمل، والعودة إلى بلد المنشأ بالنسبة إلى العمّال المهاجرين، عندما ينطبق ذلك.

يمكن أن يستعين بعض المُستخدمين أحياناً بوكلاء فرعيين (يعملون غالباً خارج الأطر القانونية)، ما يضيف مستوى آخر من التعقيد إلى سلسلة الاستخدام الشائكة أساساً. وتجدر الإشارة إلى أنه كلما تجرّأت عمليّة الاستخدام وازدادت مراحلها ومستوياتها، كلما ارتفع خطر تعرّض العمّال لممارسات استخدام غير عادلة، بسبب ضعف المراقبة والمحاسبة.

يجب أن تستفيد الفنادق من قوّة تأثيرها على مقدّمي الخدمات ووكالات التّعيين والمُستخدمين للتأكد من معاملة العمّال بعدل وإنصاف في مختلف مراحل عمليّة الاستخدام. فالممارسات المسيئة والمستغلة في مرحلة الاستخدام تجعل طالب العمل في وضع هشّ وضعيف طيلة فترة استخدامه، وتزيد من خطر تعرّضه لعبودية الدّين المرتبطة بسداد الرسوم واستبدال العقد والعمل الجبري. تتمتع الفنادق العاملة في قطر بقدرة كبيرة على التأثير في سلسلة التوريد المرتبطة بالاستخدام، ولا سيّما بفضل علامتها التجارية. لذا، سيؤدي تعاون القطاع الفندقي في هذا الموضوع إلى قيام بيئة متكافئة، تسمح بدورها للمُستخدمين الذين يلتزمون بالمبادئ الأخلاقية في التعاطي مع العمّال بالنمو والازدهار عوضاً عن الإقصاء من سوق العمل.

## رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به

يُحظر قانون العمل القطري<sup>٢٠</sup> فرض أي رسوم أو تكاليف على استخدام العمّال في الخارج. وفي معظم الأحيان، تتضمّن كلفة الاستخدام الإجماليّة لكلّ عامل رسوماً ثابتة وأخرى متغيّرة. وقد يختلف بعضها بحسب بلد المنشأ، ونوع المهنة، ومستوى الأجر، من جملة عوامل أخرى. وتتغيّر هذه الرسوم بشكل كبير، بالنظر إلى تعرّضها للتلاعب من قبل جهات الاستخدام غير الأخلاقية التي تسعى إلى زيادة هوامش ربحها. يستعرض الجدول أدناه بعض الأمثلة عن تكاليف استقدام عمّالٍ من ذوي المهارات المتدنية من ثلاثة بلدان منشأ رئيسية إلى قطر، لغاية تموز/يوليو ٢٠١٩.

### الجدول ١: مثال عن توزّع تكاليف الاستقدام - عمّال ذوو أجور منخفضة من ثلاثة بلدان منشأ رئيسية إلى قطر<sup>٢١</sup>

متوسّط التكلفة لكلّ عامل*			نوع الكلفة
بلد المنشأ ٣ (أ.د.)	بلد المنشأ ٢ (أ.د.)	بلد المنشأ ١ (أ.د.)	
١٥	١٠	٢٠	الإعلان
٥٠	٥٠	١٥	المقابلة
٣٠	٤٠	٣٠	تكاليف الفحوصات الطبية قبل الاستخدام
١٣٦	١٣٦	١٣٦	مركز التأشيرات القطرية
٧٠	٥٢	٤٥	الهجرة/التأمين/الضرائب في بلد المنشأ
٥٠	١٥	٢٥	مقابلة مع العامل
٢٧٥	٢٧٥	٢٧٥	نفقات السفر
١٠٠	١٤٠	١٠٠	النفقات المترتبة على مندوب صاحب العمل لإجراء المقابلات
٢٥	١٥	٢٥	الكلفة الإدارية للوكالة المحلية
٣٠٠	٢٠٠	٢٥٠	رسوم وكالة الاستخدام المحلية
١,٠٥١	٩٣٣	٩٢١	الكلفة الإجماليّة بالدولار الأمريكي
٣,٨٣٧	٣,٤٠٥	٣,٣٦٢	الكلفة الإجماليّة بالريال القطري
٢١٤	١٩٠	١٨٧	الكلفة الشهرية بالنسبة إلى صاحب العمل بالريال القطري**

\*\* بناء على متوسط مدّة العقد (١٨ شهراً).

\* بناء على استقدام ٥٠ عاملاً.



يمكن أن تشمل رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به المترتبة على العامل تكاليف السفر والحصول على تأشيرة الدخول، والتكاليف الإدارية، وغيرها من "الرسوم" غير المحددة أو "رسوم الخدمة". يُشار إلى أن ذلك لا يعكس دومًا كلفة الاستخدام الحقيقية، ويمكن أن تُعتبر أحيانًا قروضًا خاضعة لمعدلات فائدة عالية، ما يؤدي إلى وقوع العمال المهاجرين في دين كبير من أجل الحصول على عمل، ويزيد من مستوى ضعفهم أمام التعرض للاستغلال.

وفي سبيل احترام التشريعات القطرية والوقاية من خطر الوقوع ضحية عبودية الدَّين والعمل الجبري، يجب ألا تُحصّل رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به من العمال من قبل الشركات الفندقية، ووكالات التَّعيين، ومقدّمي الخدمات، ومُستخدِمي العمال، أو أي جهة أخرى من مقدّمي الخدمات الذين يقدّمون خدمات الاستخدام والتَّعيين. ووفقًا لتعريف منظمة العمل الدولية<sup>٢٢</sup>، وبصرف النظر عمّا إذا كانت عملية الاستخدام تتم من قِبَل صاحب العمل أو مُستخدِم العمال أو وكالة تعمل بالنيابة عنهما، ينبغي اعتبار التكاليف التالية مرتبطةً بهذه العملية، على سبيل المثال لا الحصر:

## الجدول ٢: النفقات المشمولة ضمن رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به استنادًا إلى تعريف منظمة العمل الدولية (قائمة غير شاملة)

### رسوم الاستخدام

**رسوم خدمة الاستخدام**  
المبالغ المدفوعة لقاء خدمات الاستخدام والمقدّمة من جهات استخدام العمال، عامة أو خاصة؛ أو المبالغ المدفوعة لأجل استخدام العمال بهدف استخدامهم لأداء عملي لصالح طرف ثالث؛ أو المبالغ المدفوعة في حالة الاستخدام المباشر من قبل صاحب العمل.

### التكاليف المرتبطة بالاستخدام

**التكاليف الطبيّة**  
المبالغ المدفوعة لإجراء معايناتٍ وفحوصاتٍ طبيّة أو الحصول على اللّقاحات.<sup>٢٣</sup>

**تكاليف التأمين**  
التكاليف الناجمة عن التأمين على حياة العمال وصحتهم وسلامتهم، بما في ذلك تسجيلهم في صناديق رعاية المهاجرين.<sup>٢٤</sup>

**تكاليف اختبارات المهارات والمؤهلات**  
تكاليف التحقق من درجة إتقان العمال للغة ومن مستوى مهاراتهم ومؤهلاتهم، بالإضافة إلى تكاليف استصدار الشهادات أو الإجازات العلمية المحليّة، بما في ذلك شهادات الدبلوم.

**تكاليف التدريب والتوجيه**  
تكاليف تدريب العمال المُستقَدَمين حديثًا، بما في ذلك التوجيه المهني في موقع العمل والتوجيه ما قبل مغادرة بلد المنشأ وما بعد الوصول إلى بلد المقصد.

**تكاليف المعدات**  
تكاليف تزويد العمال بالأدوات ذات الصلة، والزّيّ الموحد، ومعدّات الوقاية السلامة، وغيرها من التجهيزات اللازمة لتمكين العمال من أداء العمل بطريقة آمنة وفعّالة.

**تكاليف السفر والإقامة**  
النفقات المترتبة على السفر والإقامة والمعيشة طوال مراحل عمليّة الاستخدام، بما فيها تكاليف التدريب، والمقابلات، والمواعيد الفنصليّة، والانتقال، والعودة إلى بلد المنشأ. وتشمل هذه النفقات أيضًا تلك المتصلة بالتنقل داخل بلد المنشأ، والسفر إلى بلد العمل والتنقل فيه.

٢٢ التكاليف الواردة في تعريف منظمة العمل الدولية هي تكاليف عامة وليست شاملة. يمكن في هذا السياق أن تُحطّر أيضًا تكاليف أخرى ذات صلة تُشكّل استخدام. تعريف منظمة العمل الدولية لرسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به (٢٠١٩). متوفّر عبر الرابط التالي: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms\\_536755.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---migrant/documents/publication/wcms_536755.pdf)

٢٣ يمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال المبالغ المدفوعة لمراكز التأشيرات القطرية (٤٩٥ ريالًا قطريًا/١٣٦ دولارًا أمريكيًا). وهي تشمل أيضًا تكاليف التأشيرة وتسجيل البيانات البيومترية.

٢٤ يمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال التّرع لصندوق رعاية العمالة الأجنبية التابع لحكومة نيبال، الذي أنشئ في سبيل التعويض على أسر العمال النيباليين المهاجرين الذين تُوفّوا أو تعرّضوا لإصابة خلال العمل في الخارج (١٥٠٠ روبي نيبالي/١٣,٥ دولار أمريكي)؛ وكلفة الحصول على التأمين الإلزامي لجميع العمال المهاجرين الباكستانيين (٢٥٠٠ روبي باكستاني/١٥,٤ دولار أمريكي).

## التكاليف الإدارية

رسوم تقديم الطلب والخدمات الإدارية اللازمة لتلبية متطلبات عملية الاستخدام. ويمكن أن تشمل رسوم إعداد أو استصدار أو تصديق عقود العمل، والأوراق الثبوتية، وجوازات السفر<sup>٢٥</sup>، وتأشيرات الدخول، وعمليات التحقق، وتصاريح الأمن والخروج، والخدمات المصرفية، وتصاريح العمل والإقامة.<sup>٢٦</sup>

## التعاون مع مُستخدِمي العمّال النظاميين

يمكن للشركات الفندقية أن تسعى كلما أمكن إلى الحدّ من المخاطر من خلال اللجوء إلى الاستخدام المباشر، تجنّباً للتعامل مع شبكةٍ من الوسطاء غالباً ما تكون معقّدة وغامضة، قد تزيد من الأعباء المالية المترتبة على عملية الاستخدام وتعيق القدرة على مراقبة الممارسات المطبّقة فيها. وفي الحالات التي لا يكون فيها الاستخدام المباشر ممكناً، يتعيّن على الفنادق أن تعمل بشكل وثيق مع مُستخدِمي العمّال، ومُقدّمي الخدمات، ووكالات التّعيين للتأكد من استقدام العمّال عن طريق وكالاتٍ نظامية وفقاً للتشريعات الوطنية في قطر وفي بلدان المنشأ، ووفقاً للمعايير الدولية ذات الصلة. يمكن الاطّلاع على معلومات بشأن وضع وكالات الاستخدام في بلدان المنشأ الرئيسيّة للعمّال المهاجرين عبر المواقع الواردة في الجدول أدناه (لغاية شباط/فبراير ٢٠٢٠):

### الجدول ٣: معلومات بشأن وكالات الاستخدام الخاصّة في بلدان المنشأ الرئيسيّة

البلد	معلومات عن وكالات الاستخدام
بنغلادش	مكتب القوى العاملة والاستخدام والتدريب في بنغلادش قائمة بوكالات الاستخدام المرخّصة، وقائمة بوكالات الاستخدام الموقوفة عن العمل، ولائحة بوكالات الاستخدام التي أُلغيت: <a href="http://www.old.bmet.gov.bd/BMET/raHomeAction">http://www.old.bmet.gov.bd/BMET/raHomeAction</a>
الهند	وزارة الشؤون الخارجية قائمة بوكالات الاستخدام المرخّصة: <a href="https://emigrate.gov.in/ext/raList.action">https://emigrate.gov.in/ext/raList.action</a> قائمة بوكالات الاستخدام غير النظاميّة: <a href="https://emigrate.gov.in/ext/static/ConsolidatedListOfIllegalAgentsOperatingInStates.pdf">https://emigrate.gov.in/ext/static/ConsolidatedListOfIllegalAgentsOperatingInStates.pdf</a>
كينيا	الهيئة الوطنيّة للاستخدام قائمة بوكالات الاستخدام والتوظيف المعتمدة: <a href="https://nea.go.ke/web/?page_id=11">https://nea.go.ke/web/?page_id=11</a>
نيبال	دائرة العمالة الأجنبيّة في نيبال قائمة بوكالات الاستخدام المرخّصة: <a href="http://www.dofe.gov.np/Recruting-Agences.aspx">http://www.dofe.gov.np/Recruting-Agences.aspx</a>
باكستان	مكتب الهجرة للاستخدام في الخارج <a href="https://beoe.gov.pk/list-of-oeps?show=active">https://beoe.gov.pk/list-of-oeps?show=active</a>

٢٥ على عكس العمّال ذوي المهارات العالية، لا يملك العمّال من ذوي الأجور المنخفضة في العادة جوازات سفر قبل بدء عملية الاستخدام. وإذا أُطلّقت عملية الاستخدام من قبل صاحب العمل أو وكالة الاستخدام أو أي طرف ثالث، يجب ألاّ يتحمّل المرشّحون، ولا سيما العمّال ذوي المهارات المنخفضة، تكاليف الحصول على جوازات سفر بعد حصولهم على عرض عمل. أمّا إذا تقدّم المرشّح من صاحب العمل مباشرةً في مكان العمل، فعلى الأرجح أنّه سيكون حاملاً لجواز سفر.

٢٦ يمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال رسوم التسجيل التي يجب تسديدها إلى مكتب العمالة الأجنبيّة في سريلانكا للرعايا السريلانكيين الذين يهاجرون للعمل في الخارج للمرة الأولى (١٥,٢٠٠ روبي سريلانكي/٨٦,١ دولار أمريكي+ ٢١٥٠ ضريبة القيمة المضافة+ ٢٢ ضريبة بناء الوطن)؛ وإصدار جواز سفر في الفلبين خلال ١٢ يوم عمل (٩٥٠ بيزوا فلبينياً/١٨,٥ دولار أمريكي).

يمكن أن تكون عملية تنظيم مُستخدمي العمّال عمليّة «قانونيّة» (أي منصوص عليه قانونًا)، أو عملية «اختيارية» (من خلال اعتماد مدوّنات قواعد السلوك وغيرها من المبادرات القطاعية أو المبادرات التي يتعدّد أصحاب المصلحة فيها)، أو يمكن أن تُنفذ عن طريق إبرام اتّفاقات جماعيّة أو غيرها من المفاوضات غير الإلزاميّة.

وتشمل الأنظمة القانونية أنظمة الترخيص التي تفرض على مُستخدمي العمّال الحصول على ترخيصهم بعد استيفاء معايير محدّدة كإثبات قدرات الوكالة المالية والمهنية والتسويقية؛ وأنظمة التسجيل التي تفرض على مُستخدمي العمّال التسجيل والخضوع للمراقبة مثل أي عمل تجاري آخر؛ وممارسات الحظر التي تحتفظ من خلالها مؤسّسات حكومية بقدرتها على احتكار خدمات التّعيين ومطابقة الوظائف، وتُحظّر جهات الاستخدام الخاصّة.

## إجراءات العناية الواجبة بالغة الأهميّة

في الوقت الذي يلعب فيه التنظيم والإنفاذ الفعّال دورًا أساسيًا في تعزيز ممارسات الاستخدام العادل، من المهمّ للغاية أن تعتمد الفنادق ومقدّمو الخدمات إلى تطبيق إجراءات العناية الواجبة الملائمة على مستوى المُستخدمين. يساهم ذلك في تحديد حالات الإساءة والخداع ومنعها أو الحدّ منها، بحيث لا يجد طالبو العمل أنفسهم مُضطرين إلى تسديد رسوم خفية وتكاليف أخرى. ويجب أن تحرص الفنادق أيضًا على أن تكون إجراءات العناية الواجبة واسعة النطاق وشاملة، بحيث لا تقتصر على مُستخدمي العمّال المرخّصين، بالنظر إلى أنّ نظام الترخيص نفسه قد يفتقر إلى إجراءات المراقبة الملائمة لجميع الجهات المعنية.

كذلك، ينبغي أن تأخذ الفنادق في الاعتبار أنّ الاستخدام القانوني والعادل الذي يتمّ من خلال الإجراءات الرسميّة قد يستغرق وقتًا أطول - وتكون كلفته الأوليّة أعلى - مقارنةً بالاستخدام الذي يتمّ عبر الوسطاء غير الرسميين أو وكالات الاستخدام غير النظامية. غير أنّ الشركات التي تعتمد ممارسات استخدام عادلة يمكنها أن تحقّق انخفاضًا في كلفة الاستخدام الفعلية على المدى البعيد، مع ارتفاع معدّل استبقاء العمّال، وما يترافق مع ذلك من مراكمة للمهارات الداخلية وتراجع في الإنفاق على التدريب، ومعاملات التّأشير، والشكاوى، وإعادة تسديد رسوم الاستخدام.

## المربّع ع. التعامل مع وكالات الاستخدام - أمثلة من الفنادق في قطر\*

### فندق إنتركونتيننتال الدوحة

لا يتعاون فندق إنتركونتيننتال الدوحة إلّا مع الوكالات المُعترف بها أصولًا من قبل الحكومات في بلدان المنشأ. ويتخذ الفندق خطوة تحقّق إضافيّة، حيث يطلب شهادات توصية حول سمعة الوكالة المعنيّة من فنادق أخرى ضمن مجموعة إنتركونتيننتال في المنطقة، ومن مدراء الموارد البشرية في فنادق أخرى في قطر. وبعد إتمام عملية إجراء المقابلات بنجاح، يُرسل الفندق كتاب عرض عمل إلى المرشّح مباشرة، متضمّنًا معلومات بشأن متطلّبات تأشيرة الدخول. يغطّي الفندق أيضًا تكاليف النقل والتّأشير، ما يسهّل بدوره عملية الحصول على التّأشيرة متى كان ذلك ممكنًا. كذلك، ينظّم الفندق ترتيبات اصطحاب العامل من المطار، وزيارة موقعه ومكان

إقامة العمّال. وعند الوصول، ينظّم مدير الموارد البشرية جلسة حوارية مع العامل للاستعلام عن رحلته وعن المسكن المؤمن له وعن عملية الاستخدام، بما في ذلك التعامل مع الوكالة. ثمّ يُعقد اجتماعٌ بعد ٩٠ يومًا لمتابعة الموضوع.

## فندق جراند حياة الدوحة

تُدرج مدونة قواعد السلوك العالمية للموردين ضمن جميع العقود المُبرمة مع الوكالات. ويتضمّن ذلك حظر فرض أي رسوم استخدام على العامل. وإضافةً إلى التوقعات التي تُلحظ في الاتفاقات التعاقدية، ينظّم الفندق اجتماعاتٍ سنوية مع كلّ وكالة لمراقبة ممارساتها المتعلقة بالاستخدام، بحيث يشمل ذلك تقييمًا للإعلانات ولعقود العمّال ولكشوفات الأجور الرواتب.

## فندق راديسون بلو الدوحة

يستعين فندق راديسون بلو بدليل مجموعة راديسون بشأن مكافحة الرقّ المعاصر لتدريب موظفي الإدارة في الفندق وفرق الموارد البشرية على ممارسات الاستخدام العادل ومنع الرقّ المعاصر. ويقدم الدليل توجيهات بشأن استخدام العمّال وإجراءات العناية الواجبة الخاصّة بوكالات الاستخدام. ويطلب إلى وكالات الاستخدام التي تتعامل مع الفندق أن تذكر في إعلانات العمل أنّ مقدّم الطلب لن يتحمّل أي رسوم استخدام أو تعيين. بالإضافة إلى ذلك، ينظّم الفندق مقابلات مُحدّدة الأسئلة مع العامل بعد ٦ أشهر من وصوله إلى البلد لتحديد أي مشاكل في عمليّة الاستخدام.

## فندق هيلتون الدوحة

يحظر الفندق فرض أي رسوم استخدام على العمّال، وهو يتوقّع الالتزام بذلك من قبل جميع شركاء العمل لديه، بمن فيهم وكالات الاستخدام. ويتوقّع من الوكالات أن تتقيّد بسياسات الاستخدام المسؤول ومبادئ حقوق الإنسان في الشركة، التي يتمّ تضمينها في الاتفاقات التعاقدية. كذلك، يُجري الفندق فحصًا أوليًا لسياسات وممارسات حقوق الإنسان في جميع وكالات الاستخدام المتعاقد معها، قبل إدراجها ضمن قائمة الموردين المفضّلين في المنطقة. بناء على هذه العناصر، قام فندق هيلتون بتحديث دليل الاستخدام لديه لكي يتضمّن قسمًا عن الاستخدام الأخلاقي والإجراءات المحدّثة، بدءًا من التحقق من الوكالة إلى المقابلات مع طالبي العمل وصولًا إلى إجراءات التوجيه والترحيب، وذلك بهدف تعزيز الهجرة الآمنة والاستخدام الأخلاقي.

\*معلومات وفرتها فنادق إنتركونتيننتال الدوحة، وراديسون بلو الدوحة، وهيلتون في إطار الفريق العامل المعنيّ بالنموّ المُستدام والعمل اللائق في قطاع الضيافة في قطر.



## القائمة المرجعية لإجراءات العناية الواجبة

تقدّم القائمة أدناه توجيهات للشركات الفندقية تتعلّق بكيفية العمل مع مُستخدمي العمّال والمتعاقدين 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 الوطنيّة والمعايير الدوليّة.

وبالإضافة إلى الأمثلة المقدّمة بشأن الممارسات الجيدة، تساهم المعرفة الحقيقية بالتكاليف والأطر الزمنيّة الفعلية لعمليّة 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 تكبّد العمّال أي رسوم أو تكاليف

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

ما الذي يخضع للتقييم؟



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



هل يُتوقّع من العمّال تسديد أي رسوم أو تكاليف ذات صلة لضمان استخدامهم أو تعيينهم؟

وضع سياسة استخدام تنصّ على مبادئ توجيهية خاصّة بعملية اختيار المُستخدمين والتعاون معهم.

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

عند مخالفة سياسة الاستخدام، يجب التعاون بشكلٍ وثيقٍ مع المُستخدمين أو المتعاقدين من الباطن المباشرين لتصحيح الوضع وردّ أي رسوم وتكاليف غير مشروعة إلى العمّال. وعند حصول مخالفات متكررة، يجب أن تتوقّف الشركة عن التعاون مع المُستخدم/المتعاقد من الباطن المعنيّ.

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

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



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 عمّال 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 المُستخدِمين، بحيث تشمل: رسوم الخدمة، وتكاليف الفحوصات الطبية؛ والتأمين؛ واختبارات المهارات والأهليّة؛ 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 يتعلّق باستخدام العمّال؟

ما الأسئلة التي ينبغي أن يطرحها الفندق على مُستخدِمي العمّال 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 اتّفاقات الخدمة المبرمة مع المُستخدِمين في بلدان المنشأ و/أو في قطر (مع تحديد التكاليف التي يسدّها صاحب العمل).

الإجراءات الموصى بها (الممارسات الجيدة)



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

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



مبادئ منظمة العمل الدولية العامّة 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 اتّفاقات الخدمة المُبرمة مع المُستخدمين والمتعاقدين من الباطن في بلدان المنشأ و/أو في قطر.

الإجراءات المُوصى 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 تلحظ 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، مرفقةً 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 الفعاليّة 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 المُتوخى.

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



مبادئ منظمة العمل الدولية العائمة 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 للعمال المهاجرين قبل مغادرتهم وبعد وصولهم، تتناول حقوقهم ومسؤولياتهم في قطر.

ما الذي يخضع للتقييم؟



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



ما هي المعلومات و/أو التدريبات التي يتم توفيرها للعمال 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 العمال 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 العمال.

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

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

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

تأمين قناة سرية لا تسمح بالانتقام، يمكن للعمال 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 العمال بعد الوصول للتحقق ممّا إذا كانوا قد دفعوا أيّ رسوم خلال عملية الاستخدام.

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

تؤمن المعلومات قبل المغادرة وبعد الوصول باللغة الأم لمقدّم الطلب.

تتضمّن المعلومات المقدّمة إلى العمال توجيهات بشأن العودة إلى الوطن (كيف يمكن جعل هذه العملية آمنة وما هي الخطوات المتوقعة؛ وحقّ العمال 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.](#)

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



[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 موقّعة من عقد العمل المطابق لعرض العمل بلفتهم الرسمية أو بلفتهم الأمّ.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل يوجد مركز للتأشيرات القطرية في بلد منشأ العامل؟ إذا كان الردّ سلبياً، هل تمّ تزويد العامل بنسخة موقّعة 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 موقّعة من عقد عملهم، بحيث تكون مطابقة لعرض العمل.

الإجراءات المُوضى بها (الممارسات الجيدة)



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

[إجراءات مركز التأشيرات القطرية](#)

[www.qatarvisacenter.com](http://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 ألا يقتطع أصحاب العمل أي مبلغ من أجور العمال مقابل الاستخدام أو التعيين.

ما الذي يخضع للتقييم؟



هل جرى اقتطاع أي مبلغ من أجور العمال مقابل الاستخدام؟

كيف تُسجّل المبالغ المدفوعة للعمال والاقتطاعات من أجورهم؟

هل تُردّد 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.

يُدفع للعمال مباشرة من خلال حسابات مصرفية خاصة.

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

الإجراءات المُوصى بها (الممارسات الجيدة)



[المادة ٦٠، قانون العمل القطري](#)

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

القوانين واللوائح التنظيمية الوطنية ذات الصلة في قطر



## ما نوع المعلومات القانونية التي ستحتاجون إليها؟

يجب أن يعتمد الفندق شروطاً تعاقدية صارمة قبل التعاون مع مقدّمي الخدمات للتأكد من أنّهم يطبّقون إجراءات العناية الواجبة، ما يحدّد بالتالي من احتمال التأثير سلبيًا على رعاية العمّال ورفاههم خلال عمليّة الاستخدام. وفي هذا الإطار، توضّح البنود التعاقدية التي يمكن فرضها (انسجامًا مع القوانين الوطنية والمعايير الدولية) التوقّعات المرتبطة بممارسات الاستخدام ورسومه. ومن خلال التشديد على السياق القانوني العام، ستساهم هذه البنود التعاقدية في تسهيل إجراء مفاوضاتٍ أبسط وأكثر شفافية بين الفندق والمُستخدِمين، ومقدّمي الخدمات، ووكالات التّعيين.

يقدم هذا القسم أمثلة عن البنود النموذجية التي يمكن إدراجها في اتّفاقات الخدمة المبرمة مع وكالات الاستخدام ومقدّمي الخدمات. وهذه الأمثلة المقتطفة من مواد وفّرتها إحدى شركات البناء والإنشاء في قطر، هي مجرد أمثلة توضيحية وغير شاملة، ويجب تكييفها لكي تتلاءم مع الاحتياجات المحدّدة للشركات الفندقية وألوياتها.

### الجدول ٤. أمثلة عن البنود التعاقدية المتعلقة بإجراءات العناية الواجبة المرتبطة بالاستخدام

#### الشروط والأحكام العامّة

- أحد الأسباب الرئيسيّة للعمل الجبري في العالم اليوم هو تحميل العمّال المهاجرين رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به. نتيجة لذلك، يولي [اسم الفندق/مقدّم الخدمات] اهتمامًا خاصًا لعمليّات الاستخدام والاستخدام العادل.
- يلتزم [اسم الفندق/مقدّم الخدمات] التزامًا صارمًا بسياسة الاستخدام «بلا رسوم»، بما يتماشى مع المعايير والمبادئ الدولية والمتطلّبات القانونية في قطر. بالتالي، يجب ألا يدفع العمّال أي مبالغ مالية مقابل استخدامهم، بل يتحمّل صاحب العمل جميع الرسوم والتكاليف المرتبطة بالاستخدام، بما فيها تكاليف السفر من بلد المنشأ إلى مكان العمل، والتكاليف المرتبطة بتجهيز كافة المستندات الإدارية المتعلقة بالهجرة.
- بتوقيع الاتّفاق، تلتزم وكالة الاستخدام بالتقيّد بسياسة الاستخدام «بلا رسوم» التي يعتمدها [اسم الفندق/مقدّم الخدمات]، وبحماية هذه السياسة في كلّ خطوة من خطوات عمليّة الاستخدام.

#### موجبات المُستخدِمين

- لا تُفرض على المرشّحين أي رسوم أو تكاليف مرتبطة بالاستخدام أو التّعيين بالتعيين بشكلٍ مباشر أو غير مباشر، وبشكل كليّ أو جزئي، بما في ذلك التكاليف المرتبطة بالسفر، وتجهيز المستندات الرسمية وتأشيرات العمل في بلدان المنشأ وفي قطر.

- يُحرَّر عقدٌ خطي ويحتفظ به في كل خطوة من خطوات عمليّة الاستخدام؛ صاحب العمل/العامل، المُستخدم/العامل، وكالة الاستخدام/مقدّم الخدمات.

## الإعلان ومرحلة ما قبل الاختيار

- يجب أن تُحرَّر إعلانات الوظائف باللغة الإنكليزيّة وباللغة الرسمية أو اللغة الأم للمرشّحين، على أن تتضمّن العبارة التالية بشكل واضح: «لا رسوم أو تكاليف مترتبة على المرشّحين في أي مرحلة من مراحل عمليّة الاستخدام والاختيار والتعيين والانتقال».
- قبل نشر الإعلان، تُرسل نسخة منه إلى [اسم الفندق/مقدّم الخدمات] للحصول على موافقته الخطيّة المُسبقة. وترسل أيضًا نسخة من الإعلان المنشور إلى [اسم الفندق/مقدّم الخدمات].
- بعد الانتهاء من المقابلات، يزوّد المُستخدم المرشّحين الذين تمّ اختيارهم في مرحلة أوّلية بمعلومات خطية بلغتهم الرسمية أو بلغتهم الأمّ تتعلّق بحقوق العمّال وواجباتهم في قطر، بالإضافة إلى ظروف العمل والسكن. يجب أن يحتفظ المُستخدم بنسخة من هذه المعلومات، موقّعة من كلّ من المرشّحين ليكون بمثابة إشعارٍ بالاستلام.
- يجب أن تُحدّد إعلانات الوظائف دومًا المهارات المطلوبة والمتوقّعة للعمل.

## عرض العمل

- يجب أن يكون عرض العمل بلغة العامل الرسمية أو بلغته الأمّ. يحتفظ العامل بنسخة واحدة من العرض، موقّعة من [اسم الفندق/مقدّم الخدمات]. يجب أن يكون عرض العمل بلغة العامل الرسمية أو بلغته الأمّ. يحتفظ العامل بنسخة واحدة من العرض، موقّعة من [اسم الفندق/المتعاقد من الباطن].
- قبل الانتقال إلى قطر، يزوّد المُستخدم [اسم الفندق/مقدّم الخدمات] بالوثائق المذكورة أدناه، بصيغةٍ ورقية وأخرى إلكترونية:
  - نسخة أصلية واحدة من عرض العمل، موقّعة من العامل؛
  - نسخة أصلية ونسخة مطابقة من التقارير الطبية؛
  - نسخة من جواز سفر العامل؛
  - أي مستندات أخرى داعمة وفقًا لما يطلبه [اسم الفندق/المتعاقد من الباطن].
- لا ينتقل أي عامل إلى قطر إلّا بعد توقيعه على عرض العمل وبعد توفير الوثائق المذكورة أعلاه لـ [اسم الفندق/مقدّم الخدمات].
- في حال وجود مركز للتأشيرات القطرية في بلد منشأ العامل، يتأكّد المُستخدم من تلقّي العامل عقد العمل وتوقيعه عليه في المركز. يحتفظ العامل بنسخة موقّعة من العقد، ويبلّغ بأنّ جميع خدمات مركز التأشيرات هي خدمات مجانية.

## الانتقال إلى قطر

- عند الوصول إلى قطر، ينظّم [اسم الفندق/مقدّم الخدمات] مقابلات مع العمّال الجُدد لمناقشة عملية الاستخدام، تنظر من جملة مسائل أخرى في ما إذا كان العمّال قد تكبّدوا أي رسوم أو تكاليف ذات صلة. تُنفَّذ مسوحات عادية على مستوى العمّال، بما في ذلك ما بعد فترة الاختبار.

## رسوم الاستخدام والتكاليف الإدارية (المرتبة على الفندق)

- يفرض المُستخدِم على [اسم الفندق/مقدّم الخدمات] رسم استخدام لمرة واحدة يبلغ [المجموع بالريال القطري] عن كلّ عامل تمّ استخدامه، ويشمل هذا المبلغ كلّ الرسوم والتكاليف المرتبطة بعملية الاستخدام.
- لتغطية التكاليف الإدارية، يُدفع رسم إداري ثابت قيمته [المبلغ بالريال القطري] مقابل الفحوصات الطبية، وتجهيز معاملات الهجرة، والتأمين، وغيرها من الرسوم والنفقات.
- تكون رسوم الاستخدام والرسوم الإدارية المذكورة أعلاه الرسوم الوحيدة التي يُعمل بها بموجب هذا الاتفاق. لا يفرض المُستخدِم أي رسوم أو مبالغ مالية على الأطراف الثالثة، أو الوكلاء الفرعيين، أو المرشّحين تحت أي ظرف. ولا يتحمّل المرشّحون أي من التكاليف/الرسوم المذكورة أعلاه.

## الوكلاء الفرعيّون في بلد المنشأ

- لا يقوم المُستخدِم بتلزييم أي جزء من عملية الاستخدام لأي طرفٍ ثالث، شركة كان أو فردًا، باستثناء وكلاء الاستخدام الفرعيّين المرخّص لهم/المسجّلين في بلد المنشأ، وبعد الحصول على الموافقة الخطية المُسبقة من [اسم الفندق/مقدّم الخدمات].
- لطلب الموافقة على إشراك أي طرفٍ ثالث في عملية الاستخدام، يؤمّن المُستخدِم المعلومات التالية:
  - نبذة تعريفية عن الشخص أو الشركة؛
  - الدور الذي ينوي الشخص/الشركة أدائه في عملية الاستخدام؛
  - ترخيص أو تفويض ساري المفعول يخوّل الشخص/الشركة القيام بهذه المهام في بلد المنشأ؛
  - تفاصيل الاتفاق مع هذا الشخص/الشركة.
- تمثل جميع الأطراف الثالثة المُنخرطة في عملية الاستخدام للمتطلبات نفسها التي يمثل لها المُستخدِم.

## التشريعات الوطنية الرئيسيّة

- قانون العمل القطري رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤، بصيغته المعدّلة.
- القرار الوزاري رقم ٨ لسنة ٢٠٠٥ بشأن تنظيم شروط وإجراءات الترخيص باستقدام عمّال من الخارج لحساب الغير.
- القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ حول تنظيم دخول وخروج الوافدين وإقامتهم.
- القانون رقم ١٨ لسنة ٢٠٢٠ بشأن تعديل بعض أحكام قانون العمل رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤.

## المراجع الإضافيّة - الاستخدام العادل

### معايير العمل الدوليّة

- [اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العمل الجبري، رقم ٢٩](#)
- [بروتوكول منظمة العمل الدولية لعام ٢٠١٤، الخاص باتفاقية العمل الجبري، ١٩٣٠](#)
- [اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن وكالات الاستخدام الخاصّة، رقم ١٨١](#)

### التوجيهات الدولية بشأن قطاع الأعمال وحقوق الإنسان

- [المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان](#)
- [إعلان المبادئ الثلاثي بشأن المنشآت متعدّدة الجنسيّة والسياسة الاجتماعيّة](#)

## التوجيهات الدوليّة بشأن رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به

- مبادئ منظّمة العمل الدوليّة العامّة وإرشاداتها التوجيهية بشأن الاستخدام العادل.
- تعريف منظّمة العمل الدوليّة لرسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به
- مبادئ داكا للهجرة بكرامة والدليل التوجيهي لتنفيذ مبادئ داكا
- مبادئ الشراكة الدولية للسياحة للتحقق من وكالات الاستخدام
- مدوّنة قواعد السلوك للكونفدرالية الدوليّة للتشغيل
- توجيهات بشأن الممارسات الفضلى في مجال الاستخدام الأخلاقي للعمّال المهاجرين للمركز المشترك بين الأديان المعني بمسؤولية الشركات
- دليل الاستخدام الاستشاري في للاتحاد الدولي للنقابات العمالية
- توجيهات تحالف الأعمال المسؤولة بشأن رسوم الاستخدام

## أمثلة أخرى<sup>٣٧</sup>

- نسبة لا تتجاوز ١٪: كلفة منخفضة واستخدام مسؤول في قطاع البناء في قطر (مركز ستيرن للأعمال وحقوق الإنسان في جامعة نيويورك، ٢٠١٩).
- الاستخدام المسؤول: معالجة مسألة رسوم الاستخدام المدفوعة من قبل العامل (معهد حقوق الإنسان والأعمال، ٢٠١٧).
- مجموعة المبادرات الطوعية الداعمة للاستخدام الأخلاقي (الكونفدرالية الدولية للتشغيل).
- توجيهات بشأن معالجة ومنع رسوم الاستخدام والتكاليف ذات الصلة للعمّال المهاجرين (Electronics Watch، ٢٠١٩).
- مجموعة القيادة المعنية بالاستخدام المسؤول.
- مبادئ H&M التوجيهية بشأن الاستخدام العادل والمعاملة المنصفة للعمّال المهاجرين.





الجزء الثالث:

# تحسين العلاقات في مكان العمل



# ٣.١ آليات التظلم على مستوى الشركات

## ما هو التظلم؟

بشكل عام، يمكن تعريف التظلم على أنه أي شكوى لدى العامل، سواء تصرف بمفرده أو بالاشتراك مع عمال آخرين، تتعلق بظروف العمل أو بالعلاقة بينه وبين صاحب العمل أو المدير.

قد تكون الشكوى بخصوص حادثة معينة أو حالة مستمرة يظهر أنها مخالفة لعقد العمل، أو لقواعد العمل، أو للقوانين والأنظمة الوطنية المرعية<sup>٢٨</sup>. ويمكن أن تنطوي الشكوى على مروحة واسعة من المسائل، تتراوح من سكن العمال إلى الأجر المستحق عن ساعات العمل الإضافية، وصولاً إلى إجراءات الاستخدام أو التحرش والاستغلال.

## تُعطي الأفضلية دومًا للمعالجات الطوعية

إن آليات التظلم في الشركة أو ما يسمّى بآليات التظلم التشغيلية هي إجراءات طوعية وغير قانونية لتقديم الشكاوى، يستطيع العمال من خلالها طرح هواجسهم بشأن مكان العمل و/أو مشاكل الاستخدام، والمطالبة بالإجراءات التصحيحية أو التعويضية من قبل أصحاب العمل.

وفقاً لتوصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠، ينبغي تسوية الشكاوى ضمن منشأة العمل كلما أمكن ذلك<sup>٢٩</sup>. على نحو مماثل، تشجّع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان (UNGPs) الشركات على اعتماد أو المشاركة في آليات تظلم تشغيلية فعّالة في إطار مسؤوليتها الأوسع لناحية حماية حقوق الإنسان.

كذلك، تشدّد مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان على ضرورة أن تحرص المبادرات القطاعية ومبادرات أصحاب المصلحة المتعدّدين وغيرها من المبادرات التعاونية المبنية على احترام حقوق الإنسان على وجود آليات تظلم فعّالة. كما أنّ الإدارة الصحيحة للشكاوى هي خطوة جوهرية للتأكد من إرساء علاقات متناغمة ومتوافقة في مكان العمل، وتعزيز الولاء والإخلاص والتفاني لدى العمال، وتحسين الأداء والإنتاجية العامة داخل الشركة.

## التوجيهات الدولية

على الرغم من عدم وجود معايير دولية ملزمة قانوناً في ما يتعلق بآليات التظلم، تشير التوجيهات الاختيارية المذكورة في توصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠<sup>٣٠</sup> ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان<sup>٣١</sup> إلى أنّ فعالية آليات التظلم تعتمد على توافر الشروط التالية فيها:

- المشروعية
- القدرة على الوصول إليها
- القدرة على التنبؤ بإجراءاتها
- الإنصاف
- الشفافية واعتماد الحوار
- احترام الحقوق

٢٨ تُعرّف الفقرة ٣ من توصية منظمة العمل الدولية بشأن بحث الشكاوى، ١٩٦٧ (رقم ١٣٠)، الشكاوى على أنّها «أي تدير أو وضع يتصل بالعلاقات بين صاحب العمل والعمال؛ أو يؤثر أو قد يؤثر على ظروف استخدام عامل أو أكثر في المنشأة، حين يبدو هذا التدبير أو الوضع مناقضاً لأحكام اتفاق جماعي مطبق أو عقد استخدام فردي أو للوائح العمل أو القوانين أو اللوائح أو العادة أو العرف في المهنة، أو فرع النشاط الاقتصادي أو البلاد مع مراعاة مبادئ حسن النية».

٢٩ تنص الفقرة ١٠ (١) من توصية منظمة العمل الدولية بشأن بحث الشكاوى، ١٩٦٧ (رقم ١٣٠) على ما يلي: «كقاعدة تبيد أولاً محاولة لتسوية الشكاوى مباشرةً بين العامل المتأثر بها، سواء بمساعدة أو من دون مساعدة، ورئيسه المباشر».

٣٠ الفصل ٣

٣١ مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان رقم ٣١

## الوضوح والإنصاف في الإجراءات أمران أساسيان:

يؤفّر عدد من الشركات الفندقية بما في ذلك بعض الشركات العاملة في قطر قنوات تسمح للعمّال بتقديم الشكاوى. وتشمل هذه القنوات الخطوط الساخنة الدولية وسياسة «الباب المفتوح».

وبالرغم من أن هذه الأنظمة قد تساعد في إظهار المظالم المحتملة، إلا أنه من الأهمية بمكان أن تعمل الفنادق على إنشاء آليات تظلم منوّمة تسمح بمعالجة المسائل واستصلاحها بشكل فعّال.

وينبغي أن تتضمن آليات التظلم إجراءات واضحة مع تفاصيل بشأن الخطوات المتّبعة في معالجة الشكاوى. ويشمل ذلك عملية تقديم الشكاوى والتقييم وتأكيد الاستلام والتّحقيق والردّ. وينبغي أن تتيح هذه الآليات أيضا الفرصة للتّواصل مع المتضرّر/ المتضرّرين. ولا يجوز أن تمنع الوصول إلى آليات أخرى حكومية كانت أو غير حكومية في حال عدم التّوصل إلى حلّ مُرضٍ.

كذلك، يجب أن يُرافق آليات التظلم نظامٌ إداريٌّ مناسبٌ مصحوبًا بخطوات واضحة بشأن الإدارة الداخلية للعملية. ويتضمّن ذلك تحديداً مفضلاً للموارد البشرية والمالية اللاّزمة، وتوضيحاً للأدوار والمسؤوليات التي يضطلعُ بها الموظفون جميعهم و/أو الأطراف الثالثة المعنية إضافةً إلى سبل تقييم فعالية الإجراءات والأثر المترتّب عن الحلول المقدّمة.

### المربّع ٤. كيف تعالج الفنادق في قطر الشكاوى؟

#### فندق جراند حياة الدوحة

يتّبع فندق جراند حياة عالمياً سياسة الباب المفتوح للتأكد من أنّ جميع العمّال يدركون بأنّهم قادرين على طرح أي هواجس أو شواغل، ويعرفون كيفية القيام بذلك عندما تدعو الحاجة. ويعوّل الفندق أيضاً على وجود لجنة معنيّة بالأخلاقيات تعالج أي هواجس إضافيّة. يطبّق الفندق أيضاً معايير الرعاية الصادرة عن اللجنة العليا للمشاريع والإرث، وهو يضع مختلف إجراءات التظلم في متناول جميع العمّال، بمن فيهم العاملون من خلال وكالة. ويستطيع العامل أن ينقل أي شكوى لا تتمّ تسويتها داخل الفندق إلى السلطات الوطنيّة، وخصوصاً محكمة العمل.

#### فندق إنتركونتيننتل الدوحة

يستطيع جميع العمّال في الفندق، بما في ذلك المُستخدّمون من قبل طرفٍ ثالث، أن يقدّموا الشكاوى إمّا عبر الخطّ الساخن السريّ وإمّا مباشرة أمام إدارة الفندق. ويتوقّف الخطّ الساخن عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الموقع الإلكتروني، وهو يسمح للأشخاص بالتبليغ عن المسائل التي تشغلهم بلغتهم الأمّ. وتتوقّف هذه القناة أيضاً في جميع الفنادق التي تحمل علامة إنتركونتيننتل، كما يمكن استخدامها من قبل أي شخص تربطه علاقة بالفندق، بما في ذلك الأطراف الثالثة المورّدة. ويروّج لهذا الخطّ الساخن من خلال المُلصقات الإعلانية المنشورة في جميع مباني الفندق وأملاكه.

\*معلومات وقرها فندق جراند حياة الدوحة وفندق إنتركونتيننتل الدوحة في إطار الفريق العامل المعني بالنموّ المُستدام والعمل اللائق في قطاع الضيافة في قطر

## أهمية الوضوح والعدالة في الإجراءات

تؤمن مجموعة من الشركات الفندقية، بما فيها تلك العاملة في قطر، قنوات تسمح للعمال بتقديم الشكاوى، مثل الخطوط الساخنة الدولية وسياسات «الباب المفتوح». وفي حين قد تنجح هذه الأنظمة في إلقاء الضوء على ما تحمله تلك الشكاوى من تظلمات، إلا أنه من المهم للغاية أن تعتمد الفنادق آليات مدروسة تمكّن من معالجة هذه المسائل بفعالية وتصحيحها. يجب أن تتضمن الآلية التظلم إجراءات واضحة، ومفندة خطوة بخطوة لمعالجة الشكاوى. ويشمل ذلك على سبيل المثال عملية تسجيل الشكاوى، وتقييمها، والإفادة بتسليمها، والتحقيق فيها، والاستجابة لها. كما يجب أن تشكل آلية التظلم فرصة للتواصل مع الفرد المتضرر أو الأفراد المتضررين، وألا تمنع الوصول إلى آليات حكومية وغير حكومية أخرى في حال تعذر التوصل إلى حل مُرضٍ. كذلك، يجب أن تتراعى آليات التظلم أيضاً مع وجود نظام إداري مناسب، يعمل وفقاً لخطوات واضحة تؤمن الإدارة الداخلية للإجراءات. ويشمل ذلك تفصيلاً للموارد البشرية والمالية المطلوبة، وتحديدًا لأدوار ومسؤوليات الموظفين و/أو الأطراف الثالثة المعنية، ووسائل تقييم لفعالية الإجراءات وتأثير الحلول المقدمّة.

## تصميم آلية تظلم

يعتمد تصميم آلية التظلم على الهيكلية الإدارية للشركة وخصائصها الأساسية، بما في ذلك حجمها وعدد الموظفين والعمال المؤقتين أو عمال الوكالة فيها. ومن العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها من قبل الشركات الفندقية لدى تصميم آلية التظلم ما يلي:

يجب أن يكون لآليات التظلم هيكلية إدارية واضحة وشفافة تتمتع بقدر كافٍ من الاستقلالية، حرصاً على ضمان عدالة الإجراءات وسريتها بهدف حماية الأشخاص من أي أعمال انتقامية.

يجب أن يُمنح العامل أثناء البحث في شكاواه، خيار الحصول على المساعدة أو التمثيل من قبل أحد ممثلي العمال أو أي شخص آخر يختاره.

نموذجياً، يجب أن تُقيم الشكاوى أولاً من قبل جهة تنسيق واحدة، يمكن أن تكون أحد الموظفين المُعيّنين لهذا الغرض أو منسقاً خارجياً. وتكون جهة التنسيق أيضاً في وضع يؤهلها لمراجعة النتائج وتقييم الفعالية الإجرائية للآلية المُشعبة والإجراءات التصحيحية المقدمّة، إضافةً إلى جمع معلومات يمكن أن تساعد إجراءات العناية الواجبة المرتبطة بحقوق الإنسان في الشركة.

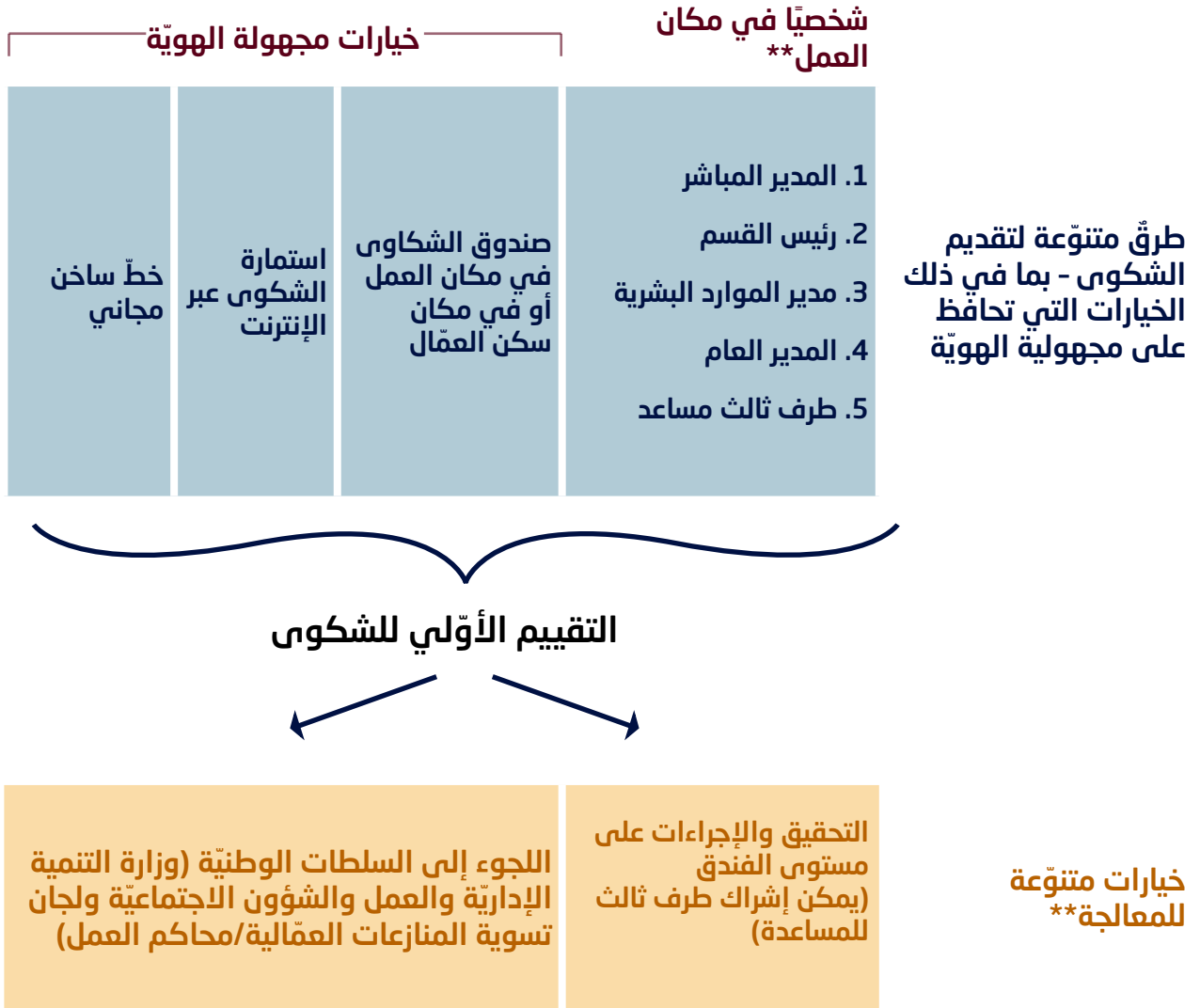
ويُفضّل دوماً أن تؤمن الآلية مسارات متعدّدة لمعالجة شكاوى العمال، مع ترك الخيار للأطراف المعنية بالاتفاق على المسار الأنسب لمعالجة المشكلة المطروحة.

في حال تعذر التوصل إلى حل مقبول بين العامل ومديره المباشر، يجب أن تُتاح إمكانية رفع الشكاوى أمام مستوى إداري أعلى (مثل مدراء الموارد البشرية).

يجب أن توفر الإجراءات فرصة حقيقية للتوصل إلى تسوية في كل مرحلة من مراحل العملية. كما يجب التعاطي مع إجراءات التظلم على أنها أكثر من مجرد عوائق إدارية صغيرة قبل الوصول إلى نوع من أنواع التحكيم الخارجي أو المصالحة. فممثّل صاحب العمل يجب أن يكون على سبيل المثال شخصاً يتمتع بالسلطة فعلياً لمعالجة الشكاوى. وفي الحالات التي تكون فيها الشكاوى متعلّقة بسلوكيات أحد المدراء، يجب ألا تكون الآلية مصمّمة بطريقة يُضطر فيها العامل إلى طرح الشكاوى أمام المدير نفسه باعتباره وجهة الاتصال الأولى.

إذا بقي العامل غير راضٍ بعد استنفاد كافة الإجراءات الداخلية، يجب أن تُتاح إمكانية معالجة الشكاوى عن طريق آليات المصالحة والتوفيق، واللجوء إلى لجان تسوية المنازعات العمالية ومحكمة العمل.

## الرسم ٢. العناصر الرئيسية لآلية التظلم في قطر



\* المصدر: مُقتبس من "شيفت" (Shift)، ٢٠١٤. إجراءات التعويض، وآليات التظلم، ومسؤولية الشركة باحترام حقوق الإنسان.  
\* توصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠ التي تنص على أن تُبدل أولاً محاولة لتسوية الشكوى مباشرة بين العامل ورئيسه المباشر. وعند فشل مثل هذه المحاولة للتسوية، أو عندما لا يكون هذا الخيار مناسباً، يكون من حق العامل أن تُدرَس حالته على مستوى أعلى أو من قبل طرف ثالث.  
\*\* يحق للعامل الحصول على المساعدة أو التمثيل من قبل أحد ممثلي العمال أو من قبل أي شخص آخر يختاره.

## تعويض رسوم الاستخدام

عند تصميم آليات التظلم والتعويض، يجب أن تنظر الشركات الفندقية أيضًا في كيفية مقارنة مسألة تعويض رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به التي تكبدها العامل. وبالرغم من أن الشركة قد لا تكون مسؤولة مباشرة عن تحمّل العامل هذه الرسوم والتكاليف - التي يفرضها في الغالب مُستخدمون أو وكلاء فرعيون لا يتمتعون بالقيم الأخلاقية - إلا أنها يمكن أن تلعب دورًا أساسيًا في معالجة وتعويض ممارسات الاستخدام غير العادل في إطار عملياتها التجارية.

وعلى غرار آليات التظلم، تختلف استراتيجيات التعويض باختلاف حجم الشركة، وتكوين اليد العاملة، والموارد المتوفرة، والسياق المحلي الذي تعمل فيه.

ولعلّ أهمّ تحدّي في تطبيق برنامج تعويض عن رسوم الاستخدام يتمثّل في إحجام الشركات والموردين عن استيعاب تكاليف إضافية للتعويض للعمال في إطار أي مرحلة انتقالية إلى نموذج استخدام بلا رسوم. وتزداد هذه المشكلة تعقيدًا مع افتقار العمال للأدلة التي تثبت مختلف المبالغ المالية المدفوعة، وعدم القدرة بنتيجة ذلك على تعقب رسوم الاستخدام جيّدًا عبر مختلف مراحل سلسلة التوريد.

وعلى الرغم من هذه التحديات، تقدّم القائمة<sup>٣٢</sup> أدناه أمثلة عن الخطوات العملية التي يمكن للشركات الفندقية أن تتخذها عندما يتبيّن أنّ العامل قد اضطرّ إلى دفع الرسوم:

تطوير استراتيجية تشرح لجميع الموردين، بما في ذلك وكالات التعيين، سياسة الشركة في ما يتعلّق باستخدام بلا رسوم وإجراءات التعويض.

التعاون مع الموردين ووكالات التّعيين من أجل إعداد خططٍ لتعويض رسوم الاستخدام والتكاليف المرتبطة به، وتقديم شرحٍ واضح للموردين ووكالات التّعيين بشأن النتائج المتوقّعة على المدى القصير والمدى المتوسط والمدى البعيد والتي يمكن قياسها.

وضع هيكلية معقولة لكلفة استخدام العمال من مختلف بلدان المنشأ، مع تحديد ميزانية مفضّلة تنسجم مع عملية الاستخدام.

إلزام الموردين ومزودي اليد العاملة بتقديم أدلة تثبت تسديد تكاليف الاستخدام، بما في ذلك اتّفاقات الخدمة لاستخدام العمال المهاجرين، وطلبات الشراء، والتحويلات المالية الالكترونية للمدفوعات، مع توفير قائمة مفضّلة بالتكاليف وإيصالات الدفع ذات الصلة.

تطوير سياسة وإجراءات موحّدة لإعادة المبالغ المدفوعة (مثل إلزام الموردين بتعويض رسوم الاستخدام والتكاليف المتّصلة عندما يتبيّن أنّها دُفعت من قبل العمال)<sup>٣٣</sup>.

<sup>٣٢</sup> مُقتبس من معهد حقوق الإنسان والأعمال، ٢٠١٧. الاستخدام المسؤول: تعويض رسوم الاستخدام المدفوعة من قبل العمال، ص. ٨.

<sup>٣٣</sup> انظر مثلًا ممارسات اللجنة العليا للمشاريع والإرث المرتبطة بالاستخدام: <https://www.sc.qa/en/opportunities/workers-welfare/the-journey/recruitment>



## إنشاء آلية تظلم فعّالة: أين نبدأ؟<sup>٣٤</sup>

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 يتبعها المتعاملون معها من مورّدين أو متعاقدين من الباطن هي أنظمة مناسبة وفعّالة، إضافةً إلى السبيل الآلية إلى تحسينها إذا دعت الحاجة. وفي حال وجود لجانٍ مُشتركة<sup>٣٥</sup>، ينبغي إشراك ممثلي العمّال في عملية تصميم إجراءات التظلم وتطبيقها في الشركة.

<sup>٣٤</sup> 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.

<sup>٣٥</sup> 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. الحق في الوصول إلى سبيل الانتصاف القضائية أو غير قضائية

المبدأ الأساسي	المعنى (نظريًا)	كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)
الوصول إلى الآليات الأخرى المتوفرة	يجب ألا تمنع آلية التظلم الوصول إلى سبيل الانتصاف القضائية أو غير القضائية التي يمكن أن تكون متوفرة بموجب القانون الوطني.	وضع إجراءات تظلم على المستوى التشغيلي، تذكر بوضوح حق جميع العمّال في تقديم شكاوى إلى وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية <sup>٣٦</sup> ، وغيرها من قنوات المعالجة المتوفرة.

### ٢. عدالة الإجراءات ونزاهتها

المبدأ الأساسي	المعنى (نظريًا)	كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)
شفافية الإجراءات	يجب أن يتمتع العمّال بحق الاطلاع على الإجراءات وحضورها والمشاركة فيها مباشرة.	تعالج الشكاوى بطريقة شفافة، ويتمّ إطلاع جميع الأطراف المعنيين بشكلٍ منتظم على مسار الإجراءات والخطوات التالية والنتائج. يسمح للعمّال بأخذ إجازات للمشاركة في الإجراءات.
السريّة والخصوصية	يجب أن تضمن الآلية الحفاظ على سريّة الشكاوى وخصوصيتها.	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 معلوماتٍ شخصية أو الحضور شخصيًا. تُنشر الردود على الشكاوى المجهولة الهوية في أماكن يستطيع جميع العمّال رؤيتها.

٣٦ 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 تعذّر فض النزاع ضمن هذه الفترة، ينبغي إحالة المسألة إلى لجنة فض 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

#### المعنى (نظريًا)

يجب أن تكون الإجراءات بسيطة وفعّالة قدر المُستطاع، وأن تسمح بفترة زمنية كافية لإجراء تحقيقاتٍ شاملة مع ضمان المعالجة السريعة.

#### كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

تُحدّد إجراءات التظلم فترةً زمنية لكل مرحلة من مراحل العملية، إضافةً إلى الفترة الزمنية الإجمالية لمعالجة الشكاوى والبتّ فيها. يتمّ إطلاع جميع الأطراف على مدّة الإجراءات طوال مراحل العملية.

#### المعنى (نظريًا)

يجب إطلاع جميع العمّال على قنوات التظلم المتوفّرة بطريقة واضحة وسهلة الفهم.

#### كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

يتمّ إطلاع جميع العمّال في وقت الاستخدام، على آليات التظلم الموجودة في الشركة وفي الدولة، بالتحدّث إليهم بلغة يفهمونها.

#### المبدأ الأساسي

المهّل المعقولة

#### المبدأ الأساسي

التواصل والوصول إلى المعلومات

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 تُوزع 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 بجديّة 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

#### المعنى (نظريًا)

#### المبدأ الأساسي

#### عدم الانتقام

يجب ألا يتعرّض العمّال لأي شكلٍ من أشكال الانتقام، كنتيجة لتقديم شكاوى أو المشاركة في الإجراءات.

#### كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

تضمن سياسة الشركة وإجراءات التظلم عدم تعرّض العمّال والمبلّغين عن المخالفات لأي شكلٍ 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.

تضمن سياسة الشركة وإجراءات التظلم أنّ مشاركة العمّال في الإجراءات لن تسفر عن أعباء خفية أو عن خسارة للأجر.

يجب أن يتمتع العمّال بحقّ الاطلاع على الإجراءات وحضورها والمشاركة فيها مباشرةً.

#### الحقّ بالمرافقة

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

#### المعنى (نظريًا)

#### المبدأ الأساسي

#### حقّ الوصول

#### بالنسبة إلى

#### العاملات الإناث

يجب أن تراعي آلية التظلم في شكلها وتصميمها مسألة حماية العاملات الإناث.

#### كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

تتأكّد الشركة من أنّ جهة التنسيق المعيّنة بالشكاوى حاصلة على التوجيه والتدريب المناسبين لاستلام ومعالجة الشكاوى الواردة من العاملات الإناث، وخصوصًا الشكاوى المتعلقة بالتحرش الجنسي والتمييز.

يجب أن تضمن الشركة وصول العاملين من خلال وكالة إلى آليات التظلم.

#### حقّ الوصول

#### للعاملين من خلال

#### وكالة

تضمن سياسة الشركة وصول جميع العمّال إلى آليات التظلم، بما في ذلك أولئك المُستخدّمين عن طريق وكالات تعيين.

تتخذ الشركة الخطوات اللازمة للتأكد من أنّ جميع وكالات التعيين لديها آليات تظلم قبل التعاقد معها (كجزء من إجراءات العناية الواجبة).

تُعلم الشركة وكالة التعيين بأنّ جميع العاملين المُعيّنين سيتمّ اطلاعهم على إجراءات التظلم المعتمدة لديها وإعلامهم بإمكانية تقديم شكاوى في أي وقتٍ 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)

يجب أن تخضع آليات التظلم ونظم الإدارة للمراجعة بشكلٍ منتظم.

#### المبدأ الأساسي

التقييم المتواصل للإجراءات والتحسين المستمر

#### كيف يُطبّق (في الممارسة: الممارسة الجيدة)

تقوم الشركة بمراجعة آليات التظلم بانتظام للتأكد من أنّ الإجراءات ونظم 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.

تضع الشركة سياسة تظلم شاملة، تُلحظ 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.

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

#### القدرات الداخلية

## ٣.٢ تمثيل العمّال ومشاركتهم

تساهم آليات التظلم لدى الشركة في ضمان إرساء جوٍّ من الألفة والوفاق في العمل ضمن المنشأة. غير أنّ توصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠ تشير إلى أنّ المطالب الجماعية الرامية إلى تعديل الأحكام والمعايير العامّة ينبغي معالجتها عن طريق المفاوضة الجماعية أو أي شكل آخر من أشكال التعاون في مكان العمل<sup>٣٧</sup>. بالتالي، فبالإضافة إلى معالجة القضايا الفردية، يتعيّن على الشركات الفندقية أيضًا النظر في إرساء إجراءات وهيكلية تعاون في مكان العمل لإدارة المنازعات الجماعية وتسويتها.

### التعاون في مكان العمل

هي عملية ثنائية الأطراف تقوم في إطارها الإدارة والعمّال في المنشأة بالتشاور مع بعضهم بعضًا بغية تحسين رعاية العمّال والتوصّل إلى حلولٍ مقبولةٍ من الطرفين للتحديات المشتركة. ويمكن أن تضطلع الحكومة بدورٍ تيسيريٍّ في هذه العملية.

وفي إطار الأمثلة عن التعاون في مكان العمل، يمكن ذكر اللجان الاستشارية المشتركة في ماليزيا ونيوزيلندا، واللجان المشتركة بين الإدارة والعمّال في الولايات المتحدة، ومنشآت أماكن العمل في جنوب أفريقيا، واللجان التشاركية في بنغلادش.

في قطر، يوصي قانون العمل لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء لجان مشتركة تتألّف من ممثلين عن الإدارة والعمّال في المنشآت التي يبلغ فيها عدد العمّال ٣٠ عاملاً أو أكثر وفقاً للنسب التالية:

### الجدول ٥. تمثيل العمّال/الإدارة في اللجان المشتركة وفقاً لقانون العمل في قطر

عدد ممثلي الإدارة	عدد ممثلي العمّال	عدد العمّال في المنشأة
٢	٢	بين ٣٠ و ٢٠٠
٣	٣	بين ٢٠٠ و ٥٠٠
٤	٤	٥٠٠ أو أكثر

وتقتضي مهمّة اللجان المشتركة دراسة ومناقشة كافة المسائل المتصلة بالعمل في المنشأة، وخصوصاً:

- تنظيم العمل؛
- الإنتاج والإنتاجية؛
- البرامج التدريبية؛
- التوعية الثقافية للعمّال؛
- السلامة والصحة المهنيّتين؛
- الخدمات الاجتماعية.

### ما فائدة التعاون في مكان العمل بالنسبة إلى الفنادق؟

إنّ اللجان المشتركة وأي شكلٍ آخر من أشكال التعاون في مكان العمل يمكنها، عندما تكون مُصمّمة بشكلٍ جيّد ومدرّوس، أن تساهم في تحسين العلاقة والتواصل بين العمّال وأصحاب العمل، ما قد يؤدي بدوره إلى منع أو معالجة المنازعات في مكان العمل، وإلى تعزيز إنتاجية العامل وشعوره بالرضا، والحدّ من تعيّر الموظّفين. كما تؤثر اللجان المشتركة بشكلٍ إيجابيٍّ على فعالية صنع القرار وإدارة التغيير وعلى سلامة العمّال أيضًا، لا سيّما عندما يكون العمّال قادرين على المساهمة في وضع وتنفيذ السياسات المرتبطة بالصحة والسلامة المهنيّتين.

٣٧ توصية منظمة العمل الدولية بشأن بحث الشكاوى، ١٩٦٧ (رقم ١٣٠)، الفترتان ٣ و٤.

### الرسم ٣. مثال عن تمثيل الأقسام المختلفة في الفندق ضمن لجنة مشتركة



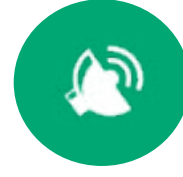
قسم الغرف  
(التنظيف - مكتب  
الاستقبال)



قسم الأغذية  
والمشروبات  
(الخدمات - الإنتاج)



قسم الموارد  
البشرية



قسم  
المبيعات  
والتسويق



قسم المحاسبة



قسم الهندسة  
والصيانة



قسم الأمن



أقسام أخرى  
(إدارة الفعاليات - السفر/  
السياحة)

في العام ٢٠١٩، اعتمدت وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية القرار الوزاري رقم ٢١ لسنة ٢٠١٩، المرتبط بتنظيم شروط وإجراءات انتخاب ممثلي العمّال في اللجان المشتركة. يستعرض الجدول أدناه العناصر الرئيسية للقرار الوزاري رقم ٢١:

### الجدول ٦. العناصر الأساسية لإنشاء اللجان المشتركة مجموعة الفعاليات الرياضية والاجتماعية - مثال عن لجنة مشتركة\*

#### العناصر الأساسية لإنشاء اللجان المشتركة (القرار الوزاري رقم ٢١ لسنة ٢٠١٩ المرتبط بتنظيم شروط وإجراءات إنشاء اللجان المشتركة)

- |  |   |
|--|---|
| <b>بدء العملية</b>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• يتعيّن على صاحب العمل الذي ينوي إنشاء لجنة مشتركة أن يقوم أولاً بإخطار وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية.</li><li>• يتعيّن على صاحب العمل أيضاً أن يسمّي ممثلي الإدارة وأعضاء اللجنة المشرفة على الانتخابات.</li><li>• عندئذٍ، تقوم وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية بتعيين موعدٍ لانتخابات ممثلي العمّال.</li></ul>                                   |
| <b>ترشّح العمّال لانتخابات اللجنة المشتركة</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• يتولّى صاحب العمل الإعلان عن بدء الفترة التي يستطيع فيها العمّال تقديم ترشيحاتهم لعضوية اللجنة المشتركة. ويقوم صاحب العمل بوضع الإعلان على نحوٍ ظاهر في منشآت الشركة بلفةٍ يستطيع العمّال قراءتها وفهمها.</li><li>• وعلى أيّ عاملٍ مهتمّ بالترشّح لانتخابات اللجنة المشتركة أن يقدم طلب الترشّح خطياً إلى اللجنة المشرفة على الانتخابات قبل موعد الانتخابات بخمسة عشر يوماً</li></ul> |

- يُشترط في مَنْ يُرَشِّح نفسه للانتخابات اللجنة المشتركة أن يكون حاملاً لعقد عملي صالح مع صاحب العمل أو مع طرفٍ ثالث، وأن يكون قد أتمَّ سنةً واحدة على الأقل في العمل لدى الشركة التي تنظّم الانتخابات. ويُشترط بالمرشِّح ألا يكون لديه سجل جنائي في قطر، وألا يكون قد وقع عليه جزاء تأديبي من قبل صاحب العمل. كما يُشترط ألا يكون المرشِّح شاغلاً لإحدى وظائف الإدارة العليا في المنشأة.

## الانتخابات

- يُحرَّر كشفُ بأسماء المرشِّحين الذين يستوفون المعايير التأهيلية الموضوعة من قبل اللجنة المشرفة على الانتخابات، ويُعرَض على نحوٍ ظاهر في أكثر من مكانٍ في المنشأة قبل سبعة أيامٍ على الأقل من موعد الانتخابات.
- يتمُّ إعداد بطاقات الانتخابات المتضمّنة أسماء المرشِّحين. وفي يوم الانتخابات، يُسلّم كل عاملٍ في الشركة، بما في ذلك المرشِّحين أنفسهم، بطاقة انتخاب. يجري الانتخاب بالاقتراع السري عن طريق وضع البطاقة في صندوقٍ مغلق. ويجوز لمن يجهل القراءة والكتابة أن يدلي بصوته شفويًا.
- يُعتبر فائزًا في الانتخابات مَنْ يحصل على أكبر عددٍ من الأصوات، وذلك بمراعاة العدد المطلوب انتخابه من المرشِّحين. فإذا كان عدد المقاعد العمالية في اللجنة المشتركة أربعة مثلًا يتنافس عليها ثمانية مرشِّحين، يُنتخب المرشِّحون الأربعة الذين حصلوا على أكبر عددٍ من الأصوات. وتبذل كل الجهود الممكنة لضمان تمثيل مختلف الأقسام والفروع في اللجنة المشتركة.
- تراقب اللجنة المستقلة المشرفة على الانتخابات العملية، وتتولّى إحصاء الأصوات وتثبيت النتائج. كذلك، تراقب الوزارة الانتخابات لضمان صحة النتائج.

## مدّة الولاية

- تكون مدّة ولاية اللجنة سنتين ميلاديتين. ولصاحب العمل أن يتخذ إجراءات لتشكيل لجنة جديدة قبل انقضاء ولاية اللجنة القائمة بشهرين على الأقل.

## اجتماعات اللجنة المشتركة

- تُعقد اجتماعات اللجنة المشتركة مرّة واحدة شهريًا على الأقل، وذلك خلال ساعات العمل العادية كي لا يَظُر العمّال أو الإدارة إلى التخلّي عن أوقات راحتهم للمشاركة. ولا تكون اجتماعات اللجنة صحيحة إلا بحضور غالبية أعضائها. وهذا يعني ضرورة مشاركة عضو واحد على الأقل من الأعضاء الممثّلين للعمّال لكي تلتئم اللجنة (انظر أدناه). وفي خلال الاجتماع الأوّل الذي يُعقد بعد الانتخابات، تحدّد اللجنة الجدول الزمني لاجتماعاتها التالية، إضافةً إلى التوافق على نظام عملها والتوصيفات الوظيفية لأعضائها.

## عضوية اللجنة المشتركة

- يتساوى في اللجنة المشتركة عددُ الأعضاء الذين يمثلون الإدارة أو صاحب العمل بعدد الأعضاء الذين يمثلون العمّال. وبالتالي، يكون لكلا الطرفين قوّة التصويت ذاتها. يُحدّد حجم اللجنة المشتركة وفقًا لحجم الشركة. فكلما كانت الشركة أكبر وعدد موظفيها أكبر، كلّما ازداد عدد الأعضاء في اللجنة المشتركة (من دون أن يتأثر أبدًا مبدأ المساواة في عدد الأعضاء التمثيليين بين الإدارة والعمّال).
- يتولّى رئاسة اللجنة المشتركة أحد ممثلي صاحب العمل، في حين يكون نائب الرئيس أحد ممثلي العمّال. أمّا أمانة السرّ فيتولاها أي من الطرفين.

## قرارات اللجنة المشتركة

- تُتخذ قرارات اللجنة بالتوافق في الحالات التي يكون فيها إجماع بين مختلف الأعضاء أو بالتصويت حيث يكون لكل عضو صوت واحد. وعند التعادل، يكون الصوت المُرجح لرئيس اللجنة.
- يتم وضع سجلات خطية بقرارات اللجنة المشتركة لكي يطلع عليها الجميع. لذلك، تُحرر المحاضر لمختلف الاجتماعات وتوضع بتصرف جميع المُستخدمين بلغاتهم الخاصّة.
- حثّت وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية جميع الشركات على توفير الدعم الكامل لمشاركة جميع العمّال في اللجان المشتركة ولتطبيق قرارات هذه اللجان بفعالية. لن يتمّ شيء أو معاقبة أي عامل على مشاركته في هذه اللجان. على العكس، نحن نرحّب بهذه المشاركة ونشجّع عليها.

\* القرار الوزاري رقم ٢١ لسنة ٢٠١٩ بتنظيم شروط وإجراءات انتخاب ممثلي العمّال في اللجان المشتركة.

## التشريعات الوطنية الرئيسية

- قانون العمل رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤، معدّلًا.
- القانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٧، بتعديل بعض أحكام قانون العمل الصادر بالقانون رقم ١٤ لسنة ٢٠٠٤ والقانون رقم ١٣ لسنة ١٩٩٠ بإصدار قانون المرافعات المدنية والتجارية
- القرار الوزاري رقم ٦ لسنة ٢٠١٨ بتشكيل لجان فض المنازعات العمّالية
- القرار الوزاري رقم ٢١ لسنة ٢٠١٩ بتنظيم شروط وإجراءات انتخاب ممثلي العمّال في اللجان المشتركة.

## مراجع إضافية - آليات التظلم لدى الشركات والتعاون في مكان العمل

### معايير العمل الدولية

- بروتوكول منظمة العمل الدولية لعام ٢٠١٤ بشأن اتفاقية العمل الجبري، ١٩٣٠.
- اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن وكالات الاستخدام الخاصّة، رقم ١٨١
- توصية منظمة العمل الدولية رقم ١٣٠ بشأن بحث الشكاوى.

### التوجيهات الدولية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

- المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.
- إعلان المبادئ الثلاثي بشأن المنشآت متعدّدة الجنسيّة والسياسة الاجتماعيّة

### التوجيهات الدولية بشأن آليات التظلم والوصول إلى سُبُل الانتصاف والتعويض

- منشور منظمة العمل الدولية بشأن معالجة الشكاوى (٢٠١٨).
- المذكرة التوجيهية الصادرة عن مؤسّسة التمويل الدولية بشأن معيار الأداء ٢ المرتبط بظروف العمل والعمّال.
- آلية التظلم الخاصّة بالموظفين: مذكرة توجيهية (البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ٢٠١٧).
- الوصول إلى سُبُل الانتصاف والتعويض - آليات التظلم في العمل: ورقة مسائل معدّة لصالح شركة ETI (شركة ETI وشركة Ergon، ٢٠١٧).
- الاستخدام المسؤول: تعويض رسوم الاستخدام التي يتحمّلها العامل (معهد حقوق الإنسان والأعمال، ٢٠١٧).
- التعويض وآليات التظلم ومسؤولية الشركات باحترام حقوق الإنسان (Shift، ٢٠١٤).
- مقدّمة لآليات التظلم (Verité، ١١٠٢).
- تقييم فعالية آليات التظلم (Verité، ١١٠٢).

### التعاون في مكان العمل

- دليل عملي بشأن التعاون في مكان العمل في قطر (وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعيّة ومنظمة العمل الدولية - إصدار مُرتقّب)
- معايير رعاية العمّال (اللجنة العليا للمشاريع والإرث، ٢٠١٩).
- معايير مؤسّسة قطر الإلزامية بشأن رعاية العمّال المهاجرين للمتعاقدين والمتعاقدات من الباطن (٢٠٢٠)
- التقرير الثالث للمجلس الاستشاري لحقوق الإنسان في الاتحاد الدولي لكرة القدم - بما في ذلك توصيات المجلس من تشرين الأوّل/أكتوبر ٢٠١٨ وحتى نيسان/أبريل ٢٠١٩ (أيار/مايو ٢٠١٩)



# تعزير الازتخدام والتوظيف العادلين:

## أداة ارشادية لقطاع الفنادق في قطر

