دليل إجراءات العمل المعيارية المتبعة لمعالجة شكاوي التحرش الجنسي

Official Use Only

دليل أجراءات العمل المعيارية المتبعة لمعالجة شكاوي التحرش الجنسي

المقدمة.....2

1. هدف الدليل..... 2

2. نطاق تطبيق الدليل 2

3. التعريفات..... 3

.4 المبادئ التوجيهية 8

الاطار التشريعي والتنظيمي.....11

الاطار التشريعي 11

هيكل وتنظيم أجراءات الشكاوي 12

الاجراءات المعيارية لإدارة الشكاوي.....13

استقبال الشكوى 13

الفرز والمعالجة.....15

الإقرار والمتابعة 17

التحقق وإتخاذ الإجراءات 18

المرحلة الأولى: تخطيط التحقق 18

المرحلة الثانية: دراسة واقع حال الشكوى وجمع الأدلة : 23

المرحلة الثالثة : إجراء المقابلات.....25

المرحلة الرابعة : إعداد تقرير التحقيق واتخاذ الأجراءات القانونية.....26

المتابعة والتقييم.....27

تقديم الرد للعامل/ة والتغذية الراجعة 28

نموذج الشكوى المعتمد 29

Official Use Only

المقدمة

1.هدف الدليل

انطلاقاً من الدور المحوري لوزارة العمل في الرقابة على المنشآت الاقتصادية العاملة في القطاع الخاص وضمان حقوق العاملين، ونظراً لما يشكله توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة وخالية من التحرش من جدب للأيدي العاملة من الجنسين ورفع القدرة الانتاجية لديهم مما يساهم في جذب المزيد من الاستثمارات ،وبالتالي توفير العديد من فرص العمل فقد تم وضع هذا الدليل لتعريف مفتشي العمل بالإجراءات الواجب اتباعها من قبل مفتشي العمل في حال تقدم اي عامل بشكوى بموضوع التحرش في بيئة العمل وذلك بعد أن تم تعديل المادة (29) من قانون العمل الاردني رقم (8) لسنة 1996 بموجب القانون المعدل لقانون العمل رقم (10) لسنة 2023 حيث تم أضافة تعريف للتحرش بالرغم من عدم تطرق قانون العقوبات الأردني لعام 1960 وتعديلاته لمصطلح "التحرش الجنسي" بشكل صريح ، الا أن هنالك عدداً من الجرائم منصوص عليها في قانون العقوبات الأردني لعام 1960 وتعديلاته وتدخل في إطار التحرش الجنسي ، وهي جريمة المداعبة المنافية للحياء، وجريمة الفعل المناف للحياء في الاماكن العامة كما وتم وتغليظ العقوبة بحق صاحب العمل أو من يمثله بموجب القانون المعدل لقانون العمل رقم (10) لسنة 2023 حيث ورد فيه (إذا تبين للوزير وقوع اعتداء من صاحب العمل أو من يمثله بالضرب أو بممارسة أي شكل من اشكال الاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي على العاملين المستخدمين لديه يعاقب صاحب العمل أو من يمثله بغرامة لا تقل عن الفي دينار ولا تزيد على خمسة آلاف دينار وتضاعف الغرامة في حال التكرار وذلك مع مرعاه أحكام أي تشريعات اخرى نافذة المفعول)

2.نطاق تطبيق الدليل

تنطبق الإجراءات المعيارية في هذا الدليل على مقدمي/ات الشكاوى من العاملين أو المستخدمين لدى صاحب العمل في منشآت القطاع الخاص الخاضعة لأحكام قانون العمل الأردني رقم (8) لعام 1996 وتعديلاته، وذلك في حال تعرّضهم لأي شكل من أشكال الاعتداء الجسدي أو الاعتداء أو التحرش الجنسي من قبل صاحب العمل أو من يمثله، سواء حدث ذلك خلال ساعات العمل أو خارجها، وفي أي موقع يُعتبر ضمن مكان العمل حسب التعريف المعتمد، بما يشمل مواقع تقديم الخدمات، أماكن تنفيذ العمل، الإقامة المؤقتة، وسائل النقل الخاصة بالعمل، أو أثناء الأنشطة التدريبية، الترفيهية، الاجتماعية، أو أي فعاليات أخرى ذات صلة مباشرة بالعمل ،في حال عدم تحقق أي شرط من شروط

Official Use Only

قبول الشكوى كما جاء في المادة 29 من قانون العمل الاردني رقم 8 لعام 1996 يتم توجيه العامل/ة الى الجهات المعنية المختصة .

3.التعريفات

القانون: قانون العمل رقم (8) لسنة 1996 وتعديلاته

الوزارة: وزارة العمل

الوزير: وزير العمل .

مدير : مدير مديرية التفتيش المركزية

رئيس قسم : رئيس قسم متابعة شكاوي العمل

اللجنة : اللجنة المشكلة بقرار مدير مديرية التفتيش المركزية

مفتش العمل: أي موظف تعينة او تسمية الجهة المرجعية التنظيمية للقيام بأعمال التفتيش وفق أحكام هذا القانون والتشريعات ذات العلاقة

صاحب العمل: كل شخص طبيعي أو معنوي يستخدم بأي صفة كانت شخصاً أو أكثر مقابل أجر أو من يمثله قانونياً او بحكم طبيعة العمل.

ممثل صاحب العمل: كل شخص طبيعي أو معنوي يفوّضه صاحب العمل للقيام بمهام محددة أو اتخاذ قرارات قانونية وإدارية بالنيابة عنه، وذلك ضمن حدود الصلاحيات الممنوحة له. ويُعتبر ممثل صاحب العمل مسؤولًا قانونيًا وإداريًا عن تنفيذ التزامات صاحب العمل تجاه العاملين، بما في ذلك الالتزام بأحكام قانون العمل والتشريعات ذات العلاقة.

العامل: كل شخص ذكراً كان أو أنثى يؤدي عملاً لقاء أجر ويكون تابعاً لصاحب العمل وتحت إمرته ويشمل ذلك الأحداث ومن كان قيد التجربة أو التأهيل.

لغايات هذه الإجراءات، وعملاً بتوجيهات وزارة العمل، يشمل تعريف "العامل/ة" العمال اليوميين، والموسميين، والمؤقتين، وغير المنتظمين؛ والعاملين في الاقتصادين الرسمي وغير الرسمي؛ والعمال المحليين والأجانب (بمن فيهم العمال المهاجرون المقيمون مع أصحاب العمل أو المقيمون خارج منازلهم)؛ واللاجئين وطالبي اللجوء،

Official Use Only

وذلـك بغـضّ النظـر عـن شـكل العقـد أو وضـع تصـريح العمـل. وتُطبَّـق إجـراءات حمايـة خاصة بالأطفال على العمال الأحداث/الناجين الأطفال وفقاً للآليات الوطنية المعتمدة.

مكان العمل: أي مرفق أو مساحة، بغض النظر عن الحجم أو الموقع (حضري أو ريفي) أو عن نوع الخدمة أو الخدمات المقدمة، والذي من خلاله يتم تقديم وتنفيذ الخدمات و/أو العمل فيه، و/أو المكان الذي يتم دفع أجرة العامل فيه، كما ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر: أماكن الراحة، وتناول الطعام، ومرافق الصرف الصحي، والأماكن التي يتواجد بها العامل لمباشرة العمل، أو أثناء ذهابه أو عودته من العمل باستخدام المواصلات الخاصة بصاحب العمل، وبما يتضمن أيضاً الرحلات المتعلّقة بالعمل، أو السفر، أو التدريب، أو الفعاليات والأنشطة الاجتماعية الخاصة بالعمل.

النظام الداخلي: النظام الداخلي لتنظيم العمل للمؤسسة والمصادق عليه من قبل وزير العمل.

المؤسسة: الجهة التي تقدم خدمات أو تعمل في انتاج السلع او توزيعها.

الشكوى: هي الادعاء الذي يقدّمه أحد العاملين أو العاملات في منشآت القطاع الخاص الخاضعة لأحكام قانون العمل الأردني رقم (8) لسنة 1996 وتعديلاته، عند تعرّضه/ها لأي شكل من أشكال الاعتداء الجسدي أو الاعتداء اللفظي أو التحرش الجنسي من قبل صاحب العمل أو من ينوب عنه، سواء وقع ذلك أثناء ساعات العمل أو خارجها، وفي أي موقع يُعدّ جزءًا من بيئة العمل وفق التعريف المعتمد، بما في ذلك أماكن تقديم الخدمات، مواقع تنفيذ العمل، الإقامة المؤقتة، وسائل النقل المخصصة للعمل، أو أثناء الأنشطة التدريبية، الترفيهية، الاجتماعية، أو الفعاليات المرتبطة مباشرة بطبيعة العمل.

العنف القائم على النوع الاجتماعي :هو مصطلح شامل لكل فعل مؤذٍ يُرتكب ضد إرادة شخص ما ويعتمد على الفروق المحددة اجتماعياً (أي النوع الاجتماعي) بين الذكور والإناث. وهو يشمل الأفعال التي تتسبب في أضرار، أو معاناة جسدية، أو جنسية أو نفسية، والتهديد بارتكاب مثل هذه الأفعال، والإكراه، وغير ذلك من أشكال الحرمان من الحرية. ويمكن أن تحدث هذه الأفعال علناً أو سراً.

الاستغلال الجنسي: أي استغلال جنسي أو شروع في استغلال حالة ضعف أو تفاوت في القوة أو الثقة لأغراض جنسية، ويشمل ذلك – على سبيل المثال لا الحصر – تحقيق أرباح نقدية آو منفعة اجتماعية أو سياسية من الاستغلال الجنسي للغير.

Official Use Only

الاعتداء الجنسي: تعد بدني فعلي ذو طابع جنسي أو التهديد به، سواء بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية. والاعتداء الجنسي مصطلح عام يشمل عدداً من الأفعال من بينها، على سبيل المثال، الاغتصاب والتعدي الجنسي

التحرش الجنسي: أي شكل من أشكال السلوك اللفظي أو غير اللفظي أو الجسدي غير المرغوب فيه وذي الطبيعة الجنسية الذي يُقصد منه، أو ينجم عنه، انتهاك لكرامة شخص، وخاصةً عندما يخلق مناخاً من الترهيب، أو العداء، أو الإهانة، أو الإذلال، أو التهجم. وقد يشمل ذلك المغازلات الجنسية غير المقبولة أو طلبات إقامة علاقات جنسية وقد يحدث من خلال نشاط عبر الإنترنت أو الاتصالات عبر الهاتف المحمول وكذلك بشكل مباشر .

1. **النهج القائم على فائدة الطرف المتضرر (النهج المرتكز على الناجي/ة):** يستند هذا النهج إلى مجموعة من المبادئ والمهارات المصممة لتوجيه المختصين – بغض النظر عن دورهم في تعاملهم مع الضحايا (غالبيتهم من النساء والفتيات، لكنهم يشملون أيضا بعض الرجال والفتيان) الذين تعرضوا لعنف جنسي أو غيره من أشكال العنف. ويهدف هذا النهج إلى تهيئة بيئة داعمة تحترم فيها مصالح الضحايا وتُعطى لها الأولوية، تشمل المبادئ الأساسية لهذا النهج مبادئ السرية والأمان والموافقة المستنيرة والوصول إلى خدمات نوعية والاحترام وعدم التمييز . ويشمل مفهوم الأمان اتخاذ إجراءات وقائية لمنع حدوث ضرر إضافي وتقليل المخاطر التي قد يتعرض لها الناجون وأفراد أسرهم. أما السرية، فتتمثل في حماية المعلومات الشخصية للناجين، وعدم إفشاء أي تفاصيل إلا بموافقتهم المستنيرة وبحسب الضرورة فقط. يساعد هذا المنهج في تعزيز عملية التعافي، وتمكين الناجين من تحديد احتياجاتهم ورغباتهم والتعبير عنها، وتعزيز قدرتهم على اتخاذ قرارات مدروسة بشأن التدخلات الممكنة، بما في ذلك حقهم في رفض أي تدخل.

2. **الموافقة المستنيرة (في سياق العنف القائم على النوع الاجتماعي):** هي الموافقة الحرة والمستنيرة التي تُمنح دون إكراه أو ضغط أو تهديد، ويجب أن تكون طوعية، واعية، ومبنية على فهم كامل لطبيعة الفعل أو الخدمة المقدمة. لا تُعدّ الموافقة صالحة إذا تم الحصول عليها من شخص قاصر، أو فاقد للأهلية، أو تحت تأثير الخوف أو النفوذ أو السلطة، أو إذا لم يتمكن الشخص من التعبير عنها بحرية في أي لحظة في حالة الأطفال (العمر اقل من ١٨

Official Use Only

عام) الذين لا يحق لهم قانوناً إبداء موافقتهم الواعية، يجب على مقدمي الخدمات الحصول على موافقة الطفل نفسه (الموافقة المُستنيرة الملائمة للعمر) بالإضافة إلى موافقة أحد الوالدين أو الوصي القانوني. وتعني الموافقة الواعية من جانب الطفل موافقته الطوعية، بعبارات مناسبة لسنّه، على المشاركة في الخدمات أو الإجراءات بعد اطلاعه على المعلومات بطريقة يسهل فهمها.

الجهة المُقدّمة للخدمات المتصلة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي: مؤسسة تقدم خدمات محددة لضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، مثل الخدمات الصحية، والدعم النفسي الاجتماعي، والمأوى، والمساعدة القانونية، وخدمات السلامة/الأمن، وما إلى ذلك، وما في تعريف كل منهم :

أ. **خدمات الدعم النفسي–الاجتماعي** :هي تقديم الرعاية والدعم النفسي–الاجتماعي لمساندة التعافي والشفاء من الآثار العاطفية والنفسية والاجتماعية للعنف والتحرش؛ ويشمل ذلك الرعاية في حالات الأزمات وكذلك الدعم العاطفي والعملي طويل الأمد للمشتكي/ة ولأسرته/ها (عند الاقتضاء.)

ب. **الخدمات الصحية** :تقديم العلاج والرعاية الصحية لمعالجة الآثار الجسدية والعقلية الفورية وطويلة الأمد للعنف او التحرش، ويمكن أن تشمل الفحص الأولي والعلاج، والمتابعة الطبية، وخدمات الصحة النفسية، وخدمات قانونية مرتبطة بالصحة مثل إعداد الوثائق وتقديم البيّنات أثناء الإجراءات القضائية وما يتصل بها.

ج. **المأوى/البيت الآمن** :تقديم مكان يوفّر ملاذًا بديلاً ومؤقتًا للناجيات/الناجين من العنف والتحرش، خصوصًا عندما تكون سلامتهن/م معرّضة للخطر إذا استمررن/استمرّوا في البقاء حيث هن/هم. والغرض منه حماية الناجية/الناجي من أي أذى محتمل إضافي من المُدّعى عليهم/ن، ودعمها/ه في التعامل مع التجربة الصادمة، وكذلك التحضير للإجراءات القانونية. ويُنظر إلى المأوى باعتباره ترتيب حماية مؤقتًا ريثما تُبذل الجهود لتأمين سلامة الناجية/الناجي للعودة إلى المنزل أو اتباع بدائل أخرى.

د. **المساعدة القانونية** :لا تنفصل عن وظيفتها كوسيلة أساسية للنفاذ إلى العدالة. ويُعرَّف النفاذ إلى العدالة بأنه «قدرة الأفراد على السعي إلى الحصول على الإنصاف عبر مؤسسات العدالة الرسمية أو غير الرسمية وبما يتوافق مع معايير حقوق الإنسان»، وهو أمر جوهري لحماية حقوق الإنسان.

Official Use Only

3. **إدارة الحالة للعنف المبني على النوع الاجتماعي** :أسلوب مُنظَّم لتقديم المساندة للناجية/الناجي، تتولّى فيه جهة واحدة—عادةً جهة دعم نفسي–اجتماعي أو خدمات اجتماعية—مسؤولية التأكد من إطلاع الناجية/الناجي على جميع الخيارات المتاحة، وتحديد المشكلات التي تواجهها/ه هي وأسرتها/ه ومتابعتها بطريقة منسّقة، وتقديم الدعم العاطفي طوال العملية.
4. **مدير إدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي (خدمات الإحالة):** خبير متخصص حاصل على تدريب في مجال مكافحة العنف القائم على النوع الاجتماعي والخدمات الاجتماعية، وهو مسؤول عن إدارة جميع حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تشمل الناجيات، بما في ذلك وضع خطط الأمان، والدعم النفسي والاجتماعي، والإحالة إلى خدمات الصحة والقانون والإيواء، والمتابعة المستمرة، وذلك وفقًا للمبادئ المعتمدة في هذا المجال وطرق الإحالة الوطنية.

الأشخاص المستضعفيين: هم الأفراد الذين يواجهون مخاطر متزايدة أو تحديات خاصة تجعلهم أكثر عرضة للأذى، أو التمييز، أو الاستغلال، أو الحرمان من الخدمات، وذلك نتيجة لظروفهم الشخصية أو الاجتماعية أو الصحية أو القانونية أو الاقتصادية. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، النساء والفتيات، والأطفال، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة، واللاجئين والمهاجرين، والناجين من العنف القائم على النوع الاجتماعي، والأشخاص المصابين بأمراض مزمنة أو نفسية، أو أولئك الذين يفتقرون إلى الحماية أو الدعم الاجتماعي أو القانوني. ويتطلب التعامل مع هؤلاء الأفراد احترام خصوصيتهم، وتوفير بيئة آمنة، وضمان الدعم المناسب والتواصل الفعال الذي يراعي احتياجاتهم الخاصة.

الناجي/ة :هو شخص تعرض لعنف قائم على النوع الاجتماعي .ويمكن استخدام مصطلحي "الضحية " و"الناجي" بالتبادل .يُستخدم مصطلح "الضحية "بكثرة في القطاعين القانوني والطبي، بينما يُفضّل مصطلح "الناجي "عمومًا في قطاعي الدعم النفسي والاجتماعي لما يوحي به من مرونة .وتستخدم هذه الإرشادات مصطلح "الناجي "لتعزيز مفهوم المرونة.

الإحالة : هو الاجراء الذي يتم من خلاله إبلاغ الجهات المعنية (مديرية الأمن العام /إدارة حماية الأسرة والأحداث), وفق منهجية إدارة الحالة في قضايا الإعتداءات الجنسية والعنف الأسري وحماية الطفل المعتمدة في إدارة حماية الأسرة والأحداث لتقديم الدعم اللازم للضحايا ، وتحويلها الى الجهة المعنية للتدخل سواء حماية او دعم اجتماعي او نفسي ضمن شبكة متكاملة بين الجهات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني .

Official Use Only

4.المبادئ التوجيهية

تستجيب هذه الإجراءات للعديد من المبادئ التي تضمن أن آلية معالجة الشكاوى والبلاغات تعمل بكفاءة عالية وتحترم حقوق العامل، مما يسهم في تعزيز العدالة والمساواة في التعامل مع الشكاوى والبلاغات في جميع المستويات. واهم هذه المبادئ هي:

1. **العدالة والموضوعية:** حيث أن الآلية ملتزمة بمعاملة جميع الشكاوى بعدالة وإنصاف، مع ضمان التقييم الموضوعي والشفاف لكل شكوى دون تحيز أو محاباة. كما تضمن الآلية التعامل مع كل شكوى بموضوعية، مستندة إلى الحقائق والأدلة دون التأثر بآراء شخصية أو ضغوط خارجية.
2. **الشمولية وإمكانية الوصول:** حيث أن الآلية متاحة لجميع متلقي خدمات وزارة العمل والمتأثرون بنشاطها والمتعاملين/ ات معها دون استثناء، واجراءاتها بسيطة بما يكفي ليسهل فهمها واستخدامها من قبلهم، وهي توفر مجموعة من القنوات لاستقبالها سواءً الالكترونية او التقليدية، وهذه القنوات متاحة مجاناً ولجميع الافراد بغض النظر عن القدرات التكنولوجية، او الوضع الاجتماعي، او الاقتصادي، او الجنس، او العمر، او الإعاقة، او لأي فئات مستضعفة اخرى.
3. **الشفافية:** حيث أن الآلية تضمن توافر المعلومات المتعلقة بإجراءات تقديم الشكوى بشكل شفاف وسهل الوصول إليه من خلال توفير كافة المعلومات حول قنوات استقبال الشكاوى ونشرها على مختلف منصاتها .
4. **الاستجابة:** حيث أن الآلية تعمل على الاستجابة السريعة للشكاوى المقدمة، مع التأكيد على التواصل الفعال والمستمر مع المشتكين/ ات لضمان ابقائهم، مطلعين/ات على حالات شكاواهم. كما يتم ادخال التحسينات الازمة من خلال تقييم المستخدمين /ات لتجربتهم وتقديم المقترحات لتطوير الالية.
5. **الكفاءة والتناسب:** حيث الآلية ملتزمة بالتعامل مع الشكاوى بكفاءة وفعالية، مستخدمة الموارد بأكفأ الطرق لضمان تحقيق نتائج فعالة وفي الوقت المناسب. كما أنها تضمن التعامل مع الشكاوى بطريقة تناسب طبيعة وخطورة القضية المطروحة، مع الأخذ في عين الاعتبار حجم وتأثير الشكوى على المشتكي.

Official Use Only

6. **المساءلة:** حيث أن الآلية تضمن أن الجهة المسؤولة ضمن الوزارة تكون محاسبة عن قراراتها وإجراءاتها، وذلك بتتبع النتائج بفعالية وتوفير سبل للاستئناف، مما يعزز من سبل المساءلة العامة والشفافية.
7. **السرية والموثوقية وحماية هوية المشتكي/ة (ناجي/ة):** حيث إن الآلية تحافظ على خصوصية مقدمي الشكاوى والبلاغات من خلال توفير خيار الاحتفاظ بسرية معلومات مقدمي/ات الشكاوى/البلاغات وعدم مشاركة معلوماتهم دون موافقتهم، إضافة الى اتاحة الخيار في تقديم بلاغ مجهول المصدر، مما يضمن حماية البيانات والمعلومات الشخصية لمقدم/ة الشكوى ويعزز من ثقتهم في هذه الالية.
8. **حماية البيانات الشخصية:** حيث أن الآلية تلتزم بتطبيق بروتوكولات حماية البيانات الشخصية بدقة لضمان الأمان والتماسك في معالجة البيانات وممارسات تخزينها، وتعالج المخاوف المتعلقة بالخصوصية بشكل سريع وشفاف وفقاً للقوانين المعمول بها.
9. **تفعيل النهج القائم على فائدة الطرف المتضرر:** تستند هذه الآلية إلى المبادئ الأساسية التي يقوم عليها نهج التركيز على المتضررين، والتي تشمل السرية والأمان والموافقة المستنيرة والوصول إلى خدمات نوعية والاحترام وعدم التمييز، واحترام كرامة الإنسان، وعدم التمييز. (انظر تعريف المبدأ ضمن قسم " النهج المرتكز على الناجي/ة " في قسم المصطلحات). ويشرف على جميع جوانب العنف القائم على النوع الاجتماعي مدير حالات مُدرّب من خدمات الإحالة. **في حال الأطفال الناجين/ات،** تُراعى مصالح الطفل الفضلى مع الالتزام بمبادئ عدم الإضرار، والسلامة، والسرّية، وعدم التمييز .ويُقلَّل تواصل المفتشين مع الطفل إلى الحدّ الأدنى، ويتولّى مدير/ة حالة حماية الطفل قيادة التدخّل. وتُؤخَذ موافقة الولي/الوصي والموافقة الملائمة للعمر من الطفل قبل أي إجراء، مع إشراكه بما يتناسب مع عمره ونضجه في القرارات الأساسية التي تخصّه. وتُقدَّم تدابير الحماية أو الرعاية العاجلة فور وجود خطر، مع الالتزام بواجب الإبلاغ لإدارة حماية الأسرة والأحداث وفق التشريعات والمسار الوطني للإحالة . ولضمان التطبيق المتكامل لهذا النهج، يجب اعتماد نماذج موحدة لتوثيق الحالات ومتابعتها، واستخدام أدوات تقييم رضا الناجين/ات مثل استبيانات عند إغلاق الحالة، وتوفير خطة تدريبية مستمرة للعاملين في إدارة الحالات تشمل المبادئ الأساسية وإدارة المخاطر والتواصل مع الفئات الهشة. كما ينبغي تضمين إجراءات واضحة لحماية الناجي/ة من أي خطر محتمل أثناء التحقيق، مثل الانتقام أو إعادة الصدمة، مع ضمان بيئة آمنة وداعمة.

Official Use Only

10. **قنوات متعددة وآمنة لتقديم الشكاوى:** توفير قنوات متعددة تضمن تسجيل الشكاوى بطريقة آمنة وسرية، لحماية الهوية الشخصية لمقدمي الشكاوى.
11. **التوعية حول آلية التظلُّم** :رفع مستوى الوعي بين المستفيدين والمجتمعات المحلية حول كيفية تقديم الشكاوى وتفاصيل أي التزامات إلزامية للإبلاغ والحفاظ على السرية.
12. **الإبلاغ الإلزامي والسرية:** تضمن آلية التظلم إبلاغ الضحايا بأي متطلبات للإبلاغ الإلزامي وحدود السرية المطبقة. في حالات الضرورة القانونية للإبلاغ الإلزامي، تلتزم الآلية ومقدمو الخدمات بإعلام الهيئة المنفذة والعامل المحتملة بتلك المتطلبات والحدود الخاصة بالسرية.
13. **الحفاظ على سرية وأمان المعلومات:** ضمان عدم الاحتفاظ بأية معلومات قد تكشف عن هوية الضحية ضمن النظام، والحفاظ على سرية جميع المعلومات المقدمة.
14. **الاستجابة الفورية والمراقبة:** إحالة الشكاوى فوراً إلى المقدمين/ ات المناسبين/ ات للخدمات، وفي حالة موافقة مقدم/ة الشكوى، تشرع الآلية في تنفيذ الإجراءات التأديبية المناسبة، مع المتابعة الدقيقة والتسجيل للإجراءات وتسوية الشكاوى.
15. **التكامل مع آليات التظلمات الأخرى** :تعمل آلية الشكاوى بما لا يتعارض مع أي وسائل أخرى للشكاوى أو الانصاف القانوني المتاحة وفقًا للقوانين واللوائح الوطنية أو الدولية.

Official Use Only

الاطار التشريعي والتنظيمي

الاطار التشريعي

تخضع إجراءات هذا الدليل الى الإطار التشريعي المستمد من :

1. قانون العمل الاردني رقم (8) لعام 1996 وتعديلاته
2. قانون العقوبات الاردني لعام 1960 وتعديلاته .
3. نظام مفتشي العمل وتعديلاته رقم 56 لعام 1996وتعديلاته .
4. سياسة الحماية من العنف والتحرش والتمييز في عالم العمل المنشورة على موقع وزارة العمل.
5. قانون الرقابة والتفتيش على الأنشطة الإقتصادية 2017.
6. مذكرة الممارسات الجيدة لمناهضة الإستغلال والإعتداء والتحرش الجنسي في عمليات التنمية البشرية لعام 2022 البنك الدولي.
7. مسرد مصطلحات الأمم المتحدة الخاص بالإستغلال والتعدي الجنسي لعام 2017.
8. صلاحيات وزارة العمل في التعامل مع الشكاوي المقدمة (شكاوي التحرش) بحسب التشريعات والسياسات وفق الأطر التالية :

أ. تستمد وزارة العمل صلاحيتها باستقبال شكاوي التحرش من المادة (29/أ/6) من قانون العمل الاردني والتي تنص أ / 6 "اذا اعتدى صاحب العمل او من يمثله عليه في أثناء العمل أو بسببه وذلك بالضرب أو التحقير أو بأي شكل من أشكال الإعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي المعاقب عليه بموجب أحكام ا لتشريعات النافذة المفعول .

المادة (29/ب)" اذا تبين للوزير وقوع إعتداء من صاحب العمل أو من يمثله بالضرب أو بممارسة أي شكل من أشكال الاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي على العاملين المستخدمين لديه يعاقب صاحب العمل أو مدير المؤسسة أو من يمثله بغرامة لا تقل عن ألفي دينار ولا تزيد عن خمسة الاف دينار وتضاعف الغرامة في حال التكرار وذلك مع مراعاة أحكام أي تشريعات أخرى نافذة المفعول.

المادة (29/ج) "لغايات هذه المادة يقصد (بالتحرش الجنسي): أي ممارسة أو سلوك جسدي أو شفهي ذي طبيعة جنسية او التهديدات المرتبطة به ويمس كرامة العامل ويكون مهنياً له ويؤدي الى الحاق الضرر الجسدي أو النفسي أو الجنسي به .

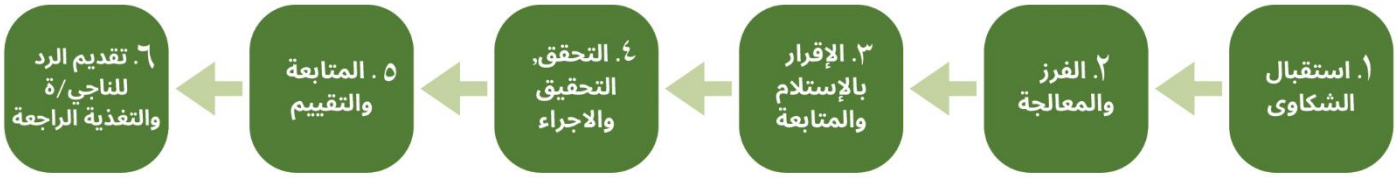
Official Use Only

ب في حال عدم تحقق أي شرط من الشروط السابقة ، يتم حفظ الشكوى والتنسيب عليها من قبل رئيس القسم دون الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بها لأي شخص ليس صاحب العلاقة و هنا يقوم رئيس القسم باستدعاء العامل وإطلاعه على الأسباب التي تم الاستناد عليها لتقرير عدم وجود شبهة تحرش مع الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر العامل، وللعامل الحق بطلب إعادة التحقق من توفر عناصر وجود شبهة تحرش، ويقوم رئيس القسم بإعادة التحقيق اذا اقتنع بوجهة نظر العامل او برزت ادلة جديدة.

هيكل وتنظيم أجراءات الشكاوي

1. تكون مديرية التفتيش المركزية صاحبة الإختصاص في تطبيق دليل الإجراءات.
2. يقوم رئيس قسم متابعة شكاوي العمل حصرياً في مديرية التفتيش المركزية /وزارة العمل بإستقبال الشكوى والاطلاع عليها دون السماح لأي موظف أخر بالاطلاع عليها ومراعاة السرية وخصوصية الشكوى على أن يقوم رئيس قسم الشكاوي بالتأكد من وجود شبهة تحرش.
3. تتولى لجنة من مفتشي العمل يتم تشكيلها من قبل مدير مديرية التفتيش المركزية النظر بالشكوى المقدمة ، والتحقق منها .
4. (أ) التحقق من مكان العمل، و(ب) دعم إجراءات التحقيق الإداري/تحقيق مكان العمل فيما يخص الشكوى (السياسات، سجلات الموظفين، الإشراف، مرافق العمل، الشهود، إجراءات صاحب العمل). لا يقوم مفتشو العمل بإدارة حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، أو إجراء تقييمات سريرية/نفسية، أو وضع خطط الأمان، أو إجراء مقابلات تفصيلية مع الناجين/ات حول الحادث وآثاره الا فيما يختص بأثبات وجود شبهة التحرش.
5. تقوم وزارة العمل بعقد دورات تدريبية لكل من العمال وأصحاب العمل لتوضيح مفهوم التحرش والأثار السلبية والنفسية والاجتماعية التي قد يتعرض لها العامل وتأثيرها على انتاجيته ورغبته بالعمل .

Official Use Only



الاجراءات المعيارية لإدارة الشكاوي

استقبال الشكوى

1. قنوات استقبال الشكاوى :
   - يتم استقبال الشكاوي الخاصة بالتحرش عبر منصة حماية للشكاوي العمالية (www.hemayeh.com) من خلال:

أ – تسجيل الشكوى من قبل العامل/ة الكترونياً (منصة حماية) .

ب_ استقبال الشكوى ورقياً من العامل/ة من خلال مديرية التفتيش المركزية(مرفق نموذج).

ج – استقبال شكوى لفظياً و وجاهياً من العامل/ة من خلال مديرية التفتيش المركزية.

   - الخط الساخن / مديرية الامن العام 911 .

2. **بروتوكول المعالجة السرية** :تستقبل الشكوى حصرياً من خلال رئيس القسم في مديرية التفتيش المركزية للنظر بها .
3. **المراجعة الفورية والاستجابة** :تُمنح شكاوى التحرش أولوية للمراجعة الفورية خلال يوم عمل لتقييم مدى الإلحاح والمخاطر المحتملة على العامل/ة، بما يضمن حمايته/ا من أي ضرر إضافي والتعامل مع الادعاءات الخطيرة بسرعة وفي الشكاوى التي تخصّ أطفالًا ناجين/ات (أقل من 18 عامًا)، يتم إجراء تقييم فوري لتقييم المخاطر وضمان سلامة الطفل (مثل مخاطر المعتدي، أو احتمال الانتقام، أو خطر الاتجار بالبشر، أو إيذاء النفس، أو التعرض للمخاطر بشكل غير مباشر) من قبل مدير حالة مختص. وضع خطة سلامة مع الطفل وصاحب المسؤولية عنه (بما في ذلك أرقام هواتف الطوارئ، والملاجئ الآمنة، ووسائل الاتصال الموثوقة). الحصول على موافقة ولي الأمر وموافقة الطفل (وفقًا لسنّه) قبل اتخاذ أي إجراء غير عاجل؛ توفير الحماية والرعاية الصحية اللازمة فورًا في حال وجود خطر، وذلك وفقًا للإجراءات المتبعة مع المؤسسات ذات العلاقة في حماية الاطفال.

Official Use Only

4. **إدارة البيانات الآمنة** :تُخزَّن جميع البيانات المتعلقة بشكاوى التحرش في قاعدة بيانات آمنة ذات وصول محدود، ومفصولة عن باقي أنواع الشكاوى العمالية ولا يمكن الوصول إلى هذه البيانات إلا من قبل رئيس قسم الشكاوي في مديرية التفتيش المركزية ، مما يضمن السرية الكاملة وحماية البيانات وتقليل مخاطر الوصول غير المصرح به أو التسريبات.
5. **خيارات خصوصية محسّنة** :تُوفر خيارات خصوصية محسنة تتيح للعاملين/ات البقاء مجهولي الهوية طوال فترة التحقيق، إذا طلبوا ذلك. تُجرى جميع الاتصالات من رئيس قسم الشكاوي في مديرية التفتيش المركزية عبر قنوات آمنة لحماية هوية المشتكي/ة وخصوصيته/ا. ويُشرح للعامل/ة كامل إجراءات التحقق، ويتم الحصول على موافقته/ا للمضي قدمًا في الشكوى، على ان يتم التحقق من وجود أي شكل من أشكال التحرش في المنشأت بشكل عام بالطريقة التي يراها فريق التفتيش
6. **تدريب متخصص** :يجب أن يتلقى جميع المفتشيين والمعنيين باستقبال الشكاوى عبر القنوات المختلفة تدريبًا متخصصًا حول حساسية شكاوى التحرش، لضمان الحفاظ على السرية التامة، وعدم مشاركة أي معلومات خارج اطار الاجراءات المعتمدة، والتواصل غير الاستقصائي، والتنسيق الآمن مع مديري حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، والحدود القانونية/الأخلاقية (لا يوجد تقييم للمخاطر/تخطيط للسلامة/مقابلات سريرية أو نفسية اجتماعية من قبل المفتشين).
7. **توثيق مفصل للشكاوى** :تُسجَّل الشكاوى على منصة "حماية"، ويُقيَّد الوصول إلى السجلات وفقاً لمبدأ "الحاجة إلى المعرفة" وبما يتناسب مع دور الموظف في عملية التعامل مع الشكاوى. يتولى رئيس القسم في مديرية التفتيش المركزية (أو من يفوضه خطياً في حال غيابه) صلاحية الاطلاع الكاملة ومتابعة السجلات. ويمكن للموظفين المكلّفين بإدخال البيانات أو بمتابعة القضايا الحصول على صلاحيات وصول محدودة تقتصر فقط على المعلومات اللازمة لأداء مهامهم. في جميع الأحوال، تُشفَّر البيانات الشخصية للمشتكي وتُخزَّن بشكل آمن، مع ضمان السرية والخصوصية. وتشمل السجلات جميع الإجراءات المتخذة منذ تقديم الشكوى وحتى حلّها، موثقةً القرارات في كل خطوة .وتقوم وزارة العمل بتسجيل البيانات الإدارية المتعلقة بالتحقيق. أما بيانات تقييم المخاطر على الناجي/ة، خطط السلامة، البيانات النفسية والاجتماعية والصحية والقانونية فتُحفظ حصراً لدى مقدم خدمة دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولا يتم تحميلها على أنظمة وزارة العمل. وتخضع أي بيانات يتم إرسالها

Official Use Only

إلى وزارة العمل لمبدأ "الضرورة في الاطلاع"، ولا تشمل أي معلومات حساسة تتعلق بخدمات دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.

8. **مراجعة دورية للتحسين** :تُجرى مراجعات مستقلة سنوية لإجراءات معالجة الشكاوى لضمان الشفافية والمساءلة. وتوفر هذه المراجعات أساسًا للتحسين المستمر وتعزيز الثقة في نظام إدارة الشكاوي.

الفرز والمعالجة

1. **الإحالة الفورية للشكوى**: تصل شكوى التحرش الى رئيس القسم في مديرية التفتيش المركزية من خلال صلاحية الدخول الممنوحة له لمنصة حماية ، يحتفظ بنموذج الشكوى الأصلية من قبل رئيس القسم في مكان آمن ومحكم الإغلاق ولا يسمح لأي شخص بالإطلاع والوصول اليها مما يقلل من خطر إعادة إيذاء المشتكي من خلال كشف هويته أو السماح بالوصول غير المصرح به.
2. **المراجعة الأولية للشكوى** :يجب على رئيس قسم الشكاوي في مديرية التفتيش المركزية الإتصال مع العامل/ة لجمع تفاصيل إضافية حول الشكوى خلال يومان عمل من تاريخ استلامها .يجب أن تتم هذه المراجعة بشكل فوري وبحساسية عالية، مع التركيز على عدم تخزين أي معلومات تعريفية ورقياً، بل يُستخدم معرّف مرمز بدلاً من ذلك في المنصة وقبل بدء عملية جمع المعلومات، يجب على رئيس قسم الشكاوي في مديرية التفتيش المركزية إعطاء الأولوية لتقديم الدعم عبر:

أ. **خلق بيئة داعمة** :توفير جو داعم وإبلاغ العامل/ة بالخدمات المتاحة، والتي تشمل الدعم النفسي والاجتماعي، والخدمات الصحية/الطبية، والدعم القانوني ، ويقوم بشرح هذه الخدمات وفقا للتعاريف المبينة في قسم التعريفات ادناه مع منح الناجي/ة قائمة بمزودي الخدمات لكل خدمة للحصول على هذه الخدمات.

ب. **شرح الموافقة المستنيرة والبروتوكولات القانونية** :يجب إبلاغ العامل/ة بمبدأ الموافقة المستنيرة، وبالبروتوكولات القانونية ذات الصلة في حال ثبوت الشكوى بما في ذلك كافة إجراءات تحرير الضبط للمحكمة المختصة وإجراءات التقاضي اللاحقة ، مع التأكيد أيضًا

Official Use Only

على أن الوصول إلى الخدمات متاح حتى دون تقديم شكوى رسمية،ومشاركة قائمة بمزودي الخدمات.

ج. **المضي في جمع المعلومات** إذا أعطى العامل/ة موافقته/ا، يجب على رئيس القسم متابعة جمع المعلومات التالية:

- **طبيعة الشكوى** :وصف عام للحادثة كما ورد من العامل/ة، دون طرح أسئلة مباشرة أو استجواب.
- **شروط صحة الشكوى بحسب المادة 29 من قانون العمل الاردن والتي تؤكد** وجود شبهة تحرش وهي :

1. أن يكون الفعل صادر من صاحب العمل نفسه أو من يمثله أو من ينوب عنه.
2. ان يكون الفعل شكل من أشكال التحرش المذكورة بالتعريفات.
3. ان يكون الفعل الصادر أثناء العمل أو بسببه .

د. **مراجعة الادعاءات** :يقوم رئيس القسم بتقييم صحة الشكوى من خلال تحديد ما إذا كانت الشكوى تدخل ضمن تعريفات الاستغلال الجنسي أو الإساءة أو التحرش الجنسي ، وينطبق عليها المادة 29 من قانون العمل الاردني والتي تشكل شبهة التحرش.

3. **تقييم المخاطر والسلامة والتدابير الفورية** يُجري رئيس القسم تقييمًا فوريًا للمخاطر والسلامة استنادًا إلى المعلومات الأولية، بهدف تقييم سلامة العامل/ة وتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لاتخاذ تدابير و يمكن لأن تُحال الشكوى إلى مقدم الخدمة، حيث تُعرض على العامل/ة تدخلات مصممة لمنع الأذى أو المزيد من التصعيد،وحسب طبيعة الحالة ورغبة العامل/ة، قد تشمل هذه التدخلات مشاركة الجهات الأمنية، أو خدمات الدعم النفسي، أو الرعاية الصحية/الطبية، أو الإرشاد القانوني، أو أي خدمات أخرى حسب الحاجة والاقتضاء . وترتبط مهام إجراء عمليات التخطيط لضمان السلامة أو إجراء التقييمات النفسية/السلوكية بمقدمي الخدمات وليس بمفتشي او موظفي العمل وزارة العمل. **في حالات الأطفال،** تكون جميع التدابير حساسة للطفل ويتم تنسيقها من قبل مدير حالة حماية الطفل، بموافقة الوصي وموافقة الطفل، ووفقًا لمسار الإحالة الوطني المعتمد (منظومة الحماية للوقاية من العنف /المجلس الوطني لشؤون الأسرة).

Official Use Only

4. **المعالجة ذات الأولوية والمسار السريع:** يجب منح شكاوى التحرش أولوية في جميع مراحل عملية إدارة الشكاوى. هذا يضمن حلًا سريعًا، ويقلل من مدة التحقق والتوتر الذي قد يتعرض له العامل/ة، مع تقليل خطر إلحاق الضرر بضحايا آخرين.
5. **التوثيق السري والآمن:** تُوثق جميع المعلومات المتعلقة بالشكوى بسرية تامة وتُخزن بشكل آمن.ويُقيّد الوصول إلى هذه المعلومات على رئيس القسم وأي من مفتشي اللجنة المشكلة مما يضمن حماية المعلومات الحساسة، والامتثال لقوانين حماية البيانات، والالتزام بالمعايير الأخلاقية.
6. **خدمات المتابعة والدعم:** يتم توفير وصول فوري إلى خدمات الدعم للمشتكين. وقد تشمل هذه الخدمات: الرعاية الصحية/الطبية، الدعم النفسي/الاجتماعي، المشورة القانونية، وغيرها من الموارد ذات الصلة لدعم تعافي ورفاه المشتكي.
7. **التدريب المتخصص:** يجب أن يكون رئيس القسم واللجنة المشكلة من مفتشي العمل يمتلكون خبرة كافية في إدارة قضايا الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي ، وادراة الشكاوي والتحقيقات بطريقة تراعي النهج المرتكز على الناجي/ة ويشمل ذلك الإلمام بمسارات الإحالة، وآليات إدارة الشكاوى، والمتطلبات القانونية، وأي التزامات بالإبلاغ الإجباري. يضمن هذا أن يتلقى المشتكي جميع المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن كيفية المتابعة ، ويجب أن يتلقى جميع العاملين الذين يتعاملون مع قضايا الأطفال تدريبًا متخصصًا في مجال حماية الأطفال، والحصول على موافقة الطفل بعد اطلاعه على جميع المعلومات، وإجراءات الحماية والإحالة الوطنية؛ ومراعاة مصلحة الطفل في جميع الإجراءات.

الإقرار والمتابعة

الإقرار: عند استلام شكوى التحرش ترسل المنصة إشعار فوري وآمن إلى العامل/ة عبر رسالة نصية للتأكيد على استلام الشكوى والبدء بالعمل عليها وان العامل/ة يستطيعون متابعة حالة الشكوى عبر المنصة دون تضمين أي تفاصيل قد تعرّض المشتكي/ة للخطر، وتُحدَّد قناة الاتصال للمتابعة اللاحقة استنادًا إلى الخيار الذي اختاره المشتكي/ة عند تعبئة نموذج الشكوى (ملحق 1) بالنسبة للشكاوى المقدمة من الأطفال، يتم تأكيد قناة التواصل الآمنة المحددة (للطفل أو ولي أمره) ويتم استخدامها حصرياً..

Official Use Only

متابعة الشكوى: يحافظ رئيس القسم على تواصل مستمر مع لجنة التحقق لإخطار العامل/ة بأي تقدم أو تغييرات في حالة الشكوى، بما يشمل المستجدات والخطوات التي يتم اتخاذها أثناء التحقيق. ومع ذلك، يجب أن يتمتع العامل/ة بحق سحب الشكوى في أي مرحلة. تظل الوزارة ملزمة بتوثيق الشكوى حتى في حال تعذر المضي في التحقيق،وعلاوة على ذلك، يجب على الوزارة اتخاذ الإجراءات المناسبة لتقييم أي ثغرات أو مجالات تحتاج إلى تحسين في إجراءاتها، سواء تم إجراء التحقيق أو لا.

حدود الاتصال والمسؤوليات بين مزوّد الخدمات ووزارة العمل: يقوم منسق حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي بتوفير جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات المقدمة (الخدمات الصحية، والدعم النفسي والاجتماعي، والمساعدة القانونية، والمأوى). أما التواصل مع وزارة العمل فيقتصر على الإجراءات المتعلقة بالتحقيق وبحالة القضية ضمن اختصاصات وزارة العمل.

التحقق وإتخاذ الإجراءات

المرحلة الأولى: تخطيط التحقق

1. **اتخاذ القرار بشأن التحقق** :بقوم رئيس القسم بتدقيق الشكوى الواردة لتحديد اذا ما كان يستدعي قبول الشكوى ، بناء شروط المادة 29 من قانون العمل الاردني .
2. **تقييم وتوثيق المخاطر** :ينبغي توثيق المخاطر المتوقعة على مستوى الضحية أو سير التحقيق، وتحديثها بشكل دوري، بما يشمل:

- **مخاطر السلامة الجسدية** للضحية أو اللجنة، خصوصًا في بيئات عمل حساسة.
- **خطر الانتقام** أو التعرض لضغوط مهنية أو اجتماعية.
- **مخاطر خرق السرية** وتسرب بيانات حساسة.
- **الآثار النفسية المحتملة** على العامل أو الشهود.
- **القيود القانونية والتنظيمية**، خاصة في حال غياب الأدلة الكافية أو الحاجة لإشراك جهات رسمية.
- **مخاطر ثقافية أو اجتماعية** قد تعيق تقبّل الإجراء أو تؤثر على الشفافية.

Official Use Only

- **التعامل مع الشكاوى المجهولة مصدر** بحذر مع احترام السرية، شرط توفر معلومات كافية.

3. .**إدارة التحقق** :عند اتخاذ قرار بفتح التحقق، يقوم مدير مديرية التنفيش المركزية أو من يفوضه بتشكيل **لجنة تحقق محايدة ومدرّبة**، مع ضرورة:

أ. **تجنب تضارب المصالح** عند اختيار الأعضاء.

ب. **تحديد ضابط ارتباط** لإدارة التواصل، والدعم النفسي والقانوني للضحية من وزارة العمل لإدارة جدول العمل ومتابعة جمع الوثائق، على أن تبقى اتصالات الخدمات مع الناجي/ة عند **مدير/ة حالة** من جهة الإحالة.

ج. **إشراف اللجنة على الحيادية والامتثال للمعايير** خلال مراحل التحقق.

4 . **إعداد خطة التحقق:** وضع خطة مفصلة توضح نطاق، منهجية، الموارد، والجدول الزمني للتحقيق. التأكد من مراعاة الترتيبات اللوجستية، بما في ذلك توفير مكان آمن للتحقق لكلاً من لجنة التحقق والعامل / ة . يجب أن تشمل الخطة ما يلي:

- **الجدول الزمني،** تطوير جدول زمني للتحقيق يشمل جميع الأنشطة من مراجعة المواد الخلفية إلى تقديم التقرير. التأكد من أن الخطة تأخذ بعين الاعتبار التأخيرات المحتملة مثل العطل الرسمية، السفر، وتوفر الشهود. يجب أن تبدأ التحقيقات خلال سبعة أيام وأن تُختتم بأسرع ما يمكن، خلال فترة لا تتجاوز ستة أشهر كحد أقصى
- **تحديد الموارد البشرية والفنية** يجب أن يكون جميع المفتشين/ات المشاركين في إجراء المقابلات، وتحليلها، وتنفيذ التحقيق قد أتمّوا **تدريبًا متقدّمًا على التحقيقات المرتكزة على الناجي/ة**، يشمل: المقابلة الحسّاسة للصدمة (الاقتصار على الحد الأدنى من المعلومات وتجنّب الأسئلة المُستفزّة)، السلوك الأخلاقي والحماية، السريّة وحماية البيانات، التعامل مع الأدلة وسلسلة الحيازة، الحياد وإدارة تضارب المصالح، التنسيق الآمن مع مديري/ات حالات العنف ومزوّدي الإحالة، معايير التوثيق وكتابة التقارير، وترجمة النتائج إلى إجراءات تصحيحية **للوقاية من أي إساءة مستقبلية** .ويمكن للمفتشين/ات الذين ما زالوا في طور تطوير كفاءتهم أن يشاركوا **تحت إشراف** محقّق/ة ذي خبرة؛ على أن يتولّى قيادة التحقيق فقط من **أثبت كفاءته للاستقلال في الأداء**.
- **ترتيب مقابلات الأطراف** تخطيط ترتيب المقابلات: المُبلّغ/ة، الناجي/ة، الشهود الآخرون، وأخيرًا الشخص محل/ة الشكوى. النظر في الأدلة المتوقعة من كل شاهد/ة والعلاقات بين

Official Use Only

الشهود التي قد تؤثر على ترتيب المقابلات. فهم الحادث المبلغ عنه (الطبيعة، التوقيت، الموقع، من أبلغ). التخطيط للوجستيات والجدولة (الموقع، الوقت، المدة، فترات الاستراحة، الملاءمة الثقافية). التحضير للأدلة والتناقضات (مراجعة الأدلة، تجنب تلويث الشهادات). التخطيط للإجراءات التالية بعد المقابلة (مراجعة الأدلة التي تم جمعها، التحقق من التفاصيل، ضمان سلامة الشاهد).

- **خطة حفظ وتوثيق الأدلة** ، يجب وضع إجراءات واضحة للحصول على السجلات، وتخزينها، وتأمينها، مع الالتزام التام بسياسات السرية وحماية البيانات. وتُعد الممارسة الفضلى في التعامل مع التسجيلات في تحقيقات الاستغلال والاعتداء والتحرش الجنسي هي اتباع نهج متوازن يركز على الناجية/الضحية. فعلى الرغم من أهمية التسجيلات كوثائق مرجعية، إلا أنه يجب استخدامها فقط عند الضرورة القصوى وبموافقة مستنيرة من الضحية/الناجية، مع ضمان الحفاظ على سلامتها وكرامتها وسرية معلوماتها. عند استخدام التسجيلات، يجب على المحققين تطبيق ضوابط صارمة على الوصول إليها، واستخدام أنظمة تخزين آمنة، واعتماد بروتوكولات واضحة لمنع الوصول غير المصرح به أو التسريبات العرضية. وفي الحالات التي لا يُمكن فيها التسجيل أو لم تكن الضحية/الناجية تفضل ذلك، يجب الاعتماد على تدوين الملاحظات الدقيقة والمفصلة، والتأكد من مراجعتها والمصادقة عليها من قبل جميع الأطراف. كما يجب دائمًا مراعاة العوامل القانونية والثقافية والسياقية لتحديد مدى ملاءمة استخدام التسجيلات أو ما إذا كانت البدائل مثل الإفادات الخطية أو وجود شاهد موثوق أكثر ملاءمة. وفي جميع الأحوال، يجب أن تكون الأولوية للحفاظ على نزاهة التحقيق وضمان سلامة جميع الأطراف المعنية.

- **إعداد مكان آمن ومناسب لإجراء المقابلات** غرفة خاصة وهادئة لا يطّلع عليها الآخرون؛ حظر وجود صاحب العمل/المُدّعى عليه؛ موقع محايد عند الحاجة؛ مناطق انتظار منفصلة؛ مخارج/مداخل واضحة وخطة أمان؛ ترتيبات ميسّرة؛ ماء/مناديل متاحة؛ إشارة توقف متفق عليها؛ خيار مقابِل/ة من نفس الجنس وشخص داعم؛ تموضع المترجم بما يريح المُقابَل/ة؛ إسكات الأجهزة؛ إزالة أي لافتات كاشفة للهوية؛ الحصول على إذن مُسبق لأي تسجيل وتوثيقه؛ تخزين التسجيلات/الملاحظات بأمان. وفي حالات الأطفال/المخاطر العالية، تُنسَّق الجدولة والترتيبات **عبر مدير/ة حالة GBV** وبما يحقّق **مصالح الطفل الفضلى**.

Official Use Only

- **التواصل المسبق مع الناجين/ ات** :توجد بروتوكولات خاصة عند التواصل مع الناجين/ات أثناء تخطيط التحقيق، مع التركيز على تواصل واضح وشفاف يمكّن الناجي/ة، ويضمن سلامته، وي/تسمح له/لها باتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المشاركة في التحقيق. وتشمل هذه:
- **شرح عملية التحقيق** :التأكد من أن الناجي/ة يفهم تمامًا عملية التحقيق، الغرض منها، ودوره فيها.
- **توضيح المخاطر المحتملة** :إعلام الناجي/ة بأي مخاطر محتملة خلال التحقيق، بما في ذلك إمكانية الانتقام، وشرح كيفية إدارة هذه المخاطر.
- **السرية** :التأكيد على أهمية السرية وكيفية التعامل مع معلوماتهم.
- **الموافقة المستنيرة** :التأكد من أن الناجي/ة ي/تقدم موافقته/ا المستنيرة، مع العلم أنه يمكنه/ا سحبها في أي وقت دون عواقب.
- **عرض خدمات الدعم** :تقديم معلومات للناجي/ة عن خدمات الدعم المتاحة (مثل الدعم النفسي الاجتماعي، القانوني.. الخ) وتيسير الوصول إليها إذا لزم الأمر.
- **التواصل مع الشخص محل الشكوى** :يجب إعلام الشخص المشكو منه/ا بوجود تحقيق، بما في ذلك السلوك المبلغ عنه والعواقب المحتملة. كما يجب أن يتلقى الشخص المشكو منه/ا إشعارًا كتابيًا بشأن التحقيق، يتضمن تفاصيل عن حقوقه/ا، فرصة للرد، والنتائج المحتملة. يجب أن يضمن الإشعار والتواصل فهم الشخص لعملية المقابلة، بما في ذلك أي متطلبات للتعاون والعواقب في حال عدم الالتزام.
- **التواصل مع الشهود** :بمجرد تحديد الشهود، يجب على المحققين تحديد الترتيب المناسب للمقابلات. كلما اقترب الشاهد/ة من الشخص المشكو منه/ا، يجب أن تتم مقابلته/ا لاحقًا لتقليل خطر تسريب المعلومات. كما يجب على المحققين التأكد من أن الشهود على دراية بتوقعات السرية وأهمية عدم الكشف عن المعلومات بشكل مبكر.
- **التواصل مع المشتكى علية** يجب إعلام الشخص المشتكى عليه بوجود تحقيق، بما في ذلك السلوك المبلغ عنه والعواقب المحتملة. كما يجب أن يتلقى الشخص المشكتى عليه إشعارًا كتابيًا بشأن التحقيق، يتضمن تفاصيل عن حقوقه/ا، فرصة للرد، والنتائج المحتملة. يجب أن يضمن الإشعار والتواصل فهم الشخص لعملية المقابلة، بما في ذلك أي متطلبات للتعاون والعواقب في حال عدم الالتزام.

Official Use Only

- **تضمين ترتيبات خاصة** لذوي الإعاقة أو العمال المهاجرين لمن يحتاجون مترجمين أو دعم نفسي–اجتماعي إضافي او وجود وصي (في حال الأطفال دون سن ١٨).

5 .نطاق تحقيق وزارة العمل: يركز تحقيق وزارة العمل على (أ) التأكد من صلة الحادث المزعوم بمكان العمل (بما في ذلك أماكن العمل الخارجية ووسائل النقل والإقامة التي يوفرها صاحب العمل، إذا كانت تُعتبر جزءًا من بيئة العمل)؛ (ب) مراجعة السياسات وقوائم الموظفين وجداول العمل وسجلات الإشراف وسجلات كاميرات المراقبة/سجلات الدخول (حسبما يُسمح به قانونًا) وسجلات العمل الأخرى؛ (ج) سؤال ممثلي صاحب العمل والشهود حول ظروف العمل والإجراءات المتخذة؛ (د) تقييم مدى التزام صاحب العمل بقانون العمل وتوجيهات وزارة العمل، إجراء مقابلات مع الناجين حول الحادث، لا يجوز للمفتشين طلب الأدلة الجنائية/الطبّ الشرعي، أو إجراء تقييمات سريرية/نفسية اجتماعية، حيث إن هذه الأمور من اختصاص مُنسق حالات العنف القائم على النوع الاجتماعي وشركاء الخدمة المعنيين فقط.

Official Use Only

المرحلة الثانية: دراسة واقع حال الشكوى وجمع الأدلة :

تهدف هذه المرحلة إلى بناء فهم شامل للسياق والوقائع ذات الصلة بالشكوى، وتشكّل الأساس العملي للتحقيق من خلال جمع وتحليل الأدلة المادية وغير المادية، وتتضمن :

مراجعة معلومات الشكوى :يبدأ فريق التحقيق بمراجعة شاملة للوثائق والمعلومات المتاحة حول الشكوى تُستخدم هذه المعلومات لتقييم مدى مصداقية الرواية، أو كشف تناقضات زمنية أو مكانية تساعد في إثبات أو نفي الادعاء، ويشمل ذلك:

- **تفاصيل الشكوى** :وصف الفعل، وتاريخ وقوعه، وهوية الأطراف المعنية.
- **هوية العامل/ة** : :جمع معلومات إدارية من جهة العمل مثل: عقد العمل، المهام الوظيفية، سجلات الحضور، الإجازات، التنقلات أو المهام السابقة.
- **هوية صاحب العمل او من ينوب عنه** :من خلال القيام بزيارة تفتيشية لمكان العمل.
- **السياسات ذات العلاقة** :النظام الداخلي واللوائح .

جمع البيانات : هي عملية منهجية ومستمرة تلي المراجعة الأولية وبيان واقع الحال. يجب على فريق التحقق القيام بالزيارات التفتيشية واللقاءات مع العامل وصاحب العمل ومن تراه اللجنة ذو علاقة بالتحقق وجمع جميع الأدلة ذات الصلة، سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، بما في ذلك الوثائق، السجلات الإلكترونية، والشهادات،يجب توثيق الأدلة بعناية والحفاظ عليها، مع الالتزام بالإجراءات القانونية السليمة لضمان صحتها. يجب على اللجنة الاحتفاظ بسجل للأدلة ، والتي تساعد في حل التناقضات بين الأدلة والحفاظ على مبرر واضح للاستنتاجات. خلال مرحلة جمع البيانات، من المهم التأكد من أن جميع المواد ذات الصلة يتم جمعها والحفاظ عليها بطريقة قانونية وتحترم السرية. فيما يلي الشروط الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار:

- **الشمولية** :التأكد من أن تكون جميع البيانات ذات صلة، بما في ذلك الوثائق، الاتصالات الإلكترونية، الأدلة المادية، وشهادات الشهود. يجب فحص الأدلة من مصادر متعددة لتكوين فهم شامل للقضية.
- **سلسلة الحيازة** :توثيق سلسلة الحيازة بشكل صحيح لكل قطعة من الأدلة. هذا يضمن أن الأدلة يتم التعامل معها وتخزينها بشكل مناسب، مما يمنع التلاعب أو فقدان المواد التي قد تعرض نزاهة التحقيق للخطر.

Official Use Only

- **القانونية** :الالتزام بالقوانين المحلية وسياسات المؤسسة عند جمع الأدلة، خاصة فيما يتعلق بالخصوصية، حماية البيانات، والمراقبة. يجب أن تتوافق جميع إجراءات جمع الأدلة مع الإطار القانوني المتعلق بالتحقيق.
- **السرية** :حماية سرية الأدلة. يجب مشاركة المعلومات المتعلقة بالتحقق وأي مواد ذات صلة به فقط مع الأشخاص الذين يحتاجون إلى معرفتها، لحماية خصوصية وسلامة جميع الأطراف المعنية وتقييد الوصول وفق مبدأ الحاجة إلى المعرفة؛ وفصل معلومات خدمات العنف القائم على النوع الاجتماعي عن باقي الملفّات؛ والاحتفاظ بسجلّ وصول يوضح من اطلع ومتى ولماذا
- .**منع التلاعب** :التأكد من أن الأدلة محمية من التلاعب أو التدمير خلال عملية التحقيق. يجب على أعضاء اللجنة تأمين الأدلة المادية والرقمية بسرعة لتجنب أي تغييرات أو فقدان.
- **الملاءمة** :تقييم مدى صلة البيانات والوثائق التي يتم جمعها بعناية، والتركيز على المواد التي تتعلق مباشرة بالادعاءات. يجب التعامل مع البيانات التي تدعم أو تناقض الادعاءات بنفس الاهتمام . ولا تطلب وزارة العمل سجلات الطبّ الشرعي/الطبيّة–القانونية أو المذكرات النفسيّة–الاجتماعية. حيث تبقى هذه المواد لدى مزوّدي الخدمات الصحيّة/العنف المبني على النوع الاجتماعي، وأي ملخّصات تُشارك مع وزارة العمل تراعي **مبدأ الحاجة إلى المعرفة** وتستبعد المحتوى الحساس المتعلّق بالناجي/ة.
- **ضمانات المقابلة** :تجنّب تكرار مقابلة الناجي/ة؛ بتطبيق مبدأ المقابلة الواحدة ما أمكن؛ إتاحة مقابِل/ة من نفس الجنس عند الطلب؛ توفير فترات استراحة وحق التوقّف/الإنهاء في أي وقت؛ وعدم طرح أسئلة موجِّهة أو لاختبار المصداقية قد تُسبّب إعادة الإيذاء.
- **التوثيق** :الحفاظ على سجلات دقيقة ومفصلة لجميع البيانات التي تم جمعها، بما في ذلك سجل لمكان وزمان وكيفية الحصول عليها ومن قِبل من. هذا يضمن الشفافية والمساءلة في عملية جمع الأدلة.

Official Use Only

- **الاعتبارات الخاصة** :أخذ أي شروط خاصة للتعامل مع أنواع معينة من الأدلة بعين الاعتبار، مثل الأدلة الرقمية، التي قد تتطلب أدوات خاصة للاسترجاع أو التوثيق، أو الأدلة الحساسة مثل الصور الفوتوغرافية أو السجلات الطبية.
- **تحديث خطة التحقق** بعد جمع الأدلة الأولية، يقوم فريق التحقيق بمراجعة خطة التحقق لتحديثها بناءً على المعلومات الجديدة.

المرحلة الثالثة : إجراء المقابلات

1. **مقابلات مع الأفراد المتأثرين بصدمات نفسية**: تُدار المقابلات بحساسيّة للصدمة بهدف تقليل الإيذاء وصون استقلاليّة المشارك/ة؛ فيُشرح مسبقًا الغرض من المقابلة ونطاقها وحدود السريّة بلغة واضحة، وتُؤخذ الموافقة المستنيرة، وللأطفال تُستكمل بموافقة الوصي/الولي إضافة إلى الموافقة الملائمة للعمر. تُهيّأ بيئة داعمة تسمح بوجود شخص مُسانِد عند الاقتضاء وباختيار مقابِل/ة من نفس الجنس، ويُراعى عدم الخوض في تفاصيل لا ضرورة لها إلا بالقدر الكافي لإثبات الصلة ببيئة العمل. تُدار الوتيرة بمرونة مع إتاحة الاستراحات وإمكانية إنهاء المقابلة في أي وقت دون تبعات، وتُتجنّب الأسئلة الحُكمية أو المُوجِّهة أو اختبار المصداقية، كما لا تُجرى أي تقييمات سريرية أو نفسية ضمن سياق المقابلة.

1. **أدوار ومسؤوليات فريق المقابلة**:

- **توزيع الأدوار** :تحديد الأدوار بوضوح ضمن فريق المقابلة مثل المحاور /ة الأساسي/ة وكاتب/ة الملاحظات، لضمان عملية منظمة وفعالة.
- **التدريب والاستعداد** :لتأكد من أن جميع أفراد الفريق قد تلقوا تدريبًا كافيًا على تقنيات المقابلات القائمة على مراعاة الصدمة النفسية، وأنهم على اطلاع كامل بالمعلومات الخلفية ذات الصلة وبأهداف المقابلة.

يتبع مفتشو العمل النموذج التالي لمقابلات التحقيق:

- **التحضير والتخطيط** :البدء بالتحضير الشامل وفهم تفاصيل الحالة وتخطيط هيكل المقابلة.
- **التواصل والشرح** :بناء علاقة جيدة مع المشارك/ة، وشرح العملية والغرض من كل سؤال بوضوح.

Official Use Only

- **السرد، الإغلاق، والتقييم** :السماح للمشارك/ة بسرد روايته دون مقاطعة، توفير ختام واضح للمقابلة، ثم إجراء تقييم للمعلومات التي تم جمعها والطريقة المستخدمة.

2. **أنواع وتسلسل الأسئلة**:

- **أنواع الأسئلة** :استخدام مزيج من الأسئلة المفتوحة، المحددة، المغلقة، والموجهة بطريقة استراتيجية لجمع معلومات دقيقة وشاملة. الابتعاد عن أي أسئلة تتعلق بالحالة النفسية الاجتماعية للناجي/ة لان ذلك يقع ضمن اختصاص مدير الحالة.

التسلسل :ترتيب الأسئلة بحيث تبدأ بأسئلة لبناء الثقة، ثم الانتقال تدريجيا إلى مواضيع أكثر حساسية وتعقيدًا مع تقدم المقابلة.

3. **توثيق المقابلات**:

- **توثيق دقيق** :تسجيل ملاحظات دقيقة لأسئلة المقابلة وإجاباتها، ورصد الإشارات غير اللفظية الملحوظة عند الاقتضاء، مع توثيق العوامل السياقية (الزمان، المكان، والأشخاص الحاضرون). تُحفَظ السجلات في مستودعات آمنة مضبوطة الوصول؛
- **المترجمون/ات والأشخاص الداعمين في المقابلات**: مراعاة مايلي:

أ. **استخدام المترجمين/ات** :الاستعانة بمترجمين/ات محترفين/ات موقعين على لالتزام بالسريّة عند وجود حواجز لغوية، وضمان إبلاغهم بحساسية الموضوعات.

ب. **الأشخاص الداعمون** :السماح للمشاركين/ات بإحضار أشخاص داعمين إذا كان ذلك سيساعدهم على الشعور بالراحة والدعم أثناء المقابلة.

4. **مقابلة الأشخاص ذوي الإعاقة**: يجب تعديل أساليب المقابلة لتتناسب مع ذوي الإعاقة، أو من يعانون من نقاط ضعف أخرى لضمان راحتهم وسلامتهم أثناء المقابلة.
5. **مقابلات الأشخاص محل الشكوى**: يجب إجراء هذه المقابلات بطريقة تضمن الإنصاف والوضوح، مع التأكد من أن الشخص محل الشكوى يفهم الادعاءات الموجهة ضده ويُمنح فرصة للرد.

المرحلة الرابعة : إعداد تقرير التحقيق واتخاذ الأجراءات القانونية

1. **كتابة التقرير**: **تقوم اللجنة المشكلة بإعداد تقرير يحتوي على** جميع نتائج التحقيق في شكوى التحرش، ويبدأ بملخص تنفيذي يوضح جوهر التحقيق، أهدافه، وأبرز النتائج. يشمل

Official Use Only

التقرير منهجية جمع البيانات وتحليلها، يسرد الأدلة مقابل كل ادعاء، ويقيّم الامتثال لمعايير الإثبات المطلوبة. يُختتم التقرير بنتائج وتوصيات شاملة، مع توثيق البيانات بشكل منظم من أجل الوضوح والرجوع المستقبلي ، ولا يشارك مزوّدو خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي مذكّراتهم السريرية/النفسيّة–الاجتماعية ضمن تقرير الوزارة؛ ويقتصر التقرير على نتائج مكان العمل والأدلّة وتحليل الامتثال ضمن ولاية وزارة العمل.

2. إذا تبين من خلال التحقق وجود مؤشرات شبهة تحرش يتم تحرير ضبط بحق صاحب العمل وذلك حسب نص المادة (29 /7/ب) .

المتابعة والتقييم

1. توثيق الشكاوى في نظام موحد :يضمن رئيس القسم توثيق وتحديث جميع البيانات المتعلقة بالشكاوى منذ لحظة الاستلام، بما في ذلك الإجراءات المتخذة، عملية الحل، إغلاق الشكوى، يتم ذلك مع الحفاظ على السرية التامة وترميز هوية العامل/ة لحماية الخصوصية ،وتقوم وزارة العمل بتسجيل البيانات الإدارية المتعلقة بالتحقيق. أما بيانات تقييم المخاطر على الناجي/ة، خطط السلامة، البيانات النفسية والاجتماعية والصحية والقانونية فتُحفظ حصراً لدى مقدم خدمة دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي، ولا يتم تحميلها على أنظمة وزارة العمل. وتخضع أي بيانات يتم إرسالها إلى وزارة العمل لمبدأ "الضرورة في الاطلاع"، ولا تشمل أي معلومات حساسة تتعلق بخدمات دعم ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي.
2. تحليل البيانات بشكل دوري: تُجرى تحليلات دورية لمحتوى الشكاوى وإجراءات معالجتها لتحديد اتجاهات متكررة أو تحديات في إدارة الشكوى ، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.
3. إعداد تقارير أداء شهرية: تتضمن التقارير السنوية التي يعدها قسم متابعة إجراءات تفتيش العمل ضمن مديرية التفتيش المركزية والتي تتضمن ما يلي:

أ. عدد الشكاوى المستلمة مصنفة حسب الجنس، العمر، والموقع الجغرافي.
ب. عدد الشكاوى حسب الموضوع وحدّة الشكوى.
ج. نسبة الشكاوى التي تم حلها من إجمالي الشكاوى المستلمة.

Official Use Only

د. مستوى رضا المشتكين/ات عن الإجراءات، من حيث سهولة التقديم، سرعة المعالجة، سلوك الموظفين، ووضوح النتائج.

4. رفع التوصيات للإدارة: يُرفق مع التقرير تحليلات وتوصيات لتحسين السياسات أو الإجراءات، ويتم رفعه سنوياً إلى الإدارة العليا والجهات المختصة.

تقديم الرد للعامل/ة والتغذية الراجعة

1. إخطار العامل /ة بالإجراءات المتخذة: يتم إخطارالعامل /ة بالإجراءات المتخذة بشأن شكاواهم بطرق تضمن الأمان والسرية. قد يشمل ذلك ، رسائل نصية آمنة، أو مكالمات هاتفية مباشرة عبر خطوط آمنة، وذلك حسب وسيلة الاتصال المفضلة للعامل/ة. يتم تزويد العمال /ات بتفاصيل كافية حول القرارات المتخذة، مع ضمان السرية وتجنب الكشف عن أي معلومات قد تُعرض أي من الأطراف للخطر.
2. تقييم تجربة العامل /ة : بعد إغلاق الشكوى، يتم إعطاء العامل / ة فرصة لتقييم تجربتهم مع الخدمة لإغلاق التغذية الراجعة ، حيث يتم إجراء هذا التقييم من خلال رسالة نصية آمنة ترسل تلقائياً من منصة حماية تحافظ على هوية العامل /ة ويضمن سلامته تتضمن رابطاً لتقييم تجربتهم يشمل الاستبيان أسئلة تقيم: سرعة الاستجابة، فعالية الحل، سهولة الإجراءات، والرضا عن النتيجة النهائية. يتم تحليل الملاحظات التي تم جمعها لتحسين الخدمات، وتعزيز إدارة الشكاوى، وزيادة رضا المشتكين.

Official Use Only

نموذج الشكوى المعتمد

أولا: المعلومات الشخصية:

1. **هل تفضل عدم الإفصاح عن هويتك:**
   - **نعم –** (يرجى العلم اننا سنتعامل مع شكواك بكل جدية، لكن في حال عدم الإفصاح عن الهوية لن يتمكن فريق الشكاوى من الاتصال بك لاطلاعك على المتابعات والإجراءات).
   - **لا –** يرجى ذكر اسم (المشتكي/ة)/(المشتكين/ات):

.....

2. **الجنس (اجباري): ذكر انثى**
3. **هل أنت دون سن 18 عامًا؟ (إجابة إلزامية): نعم / لا**
4. **معلومات التواصل مع ولي الأمر/الوصي (في حال كان عمرك أقل من 18 عامًا):**

الاسم _____ العلاقة _____ رقم الهاتف _____

5. **هل لديك أي أعاقة(اجباري):: نعم لا**
6. **المحافظة(اجباري):**
7. **تفاصيل الاتصال للمتابعة :**
   - **اتصال هاتفي – رقم الهاتف:**

.....

   - **رسائل نصية هاتفي – رقم الهاتف:**

.....

   - **البريد الإلكتروني – العنوان:**

.....

8. **الحفاظ على سرية الهوية اثناء معالجة الشكوى(اجباري):**
   - ارغب بالحفاظ على سرية هويتي اثناء التحقيقات من المديرية ذات العلاقة

Official Use Only

- لا مانع لدي من الكشف عن الهوية اثناء التحقيقات من المديرية ذات العلاقة

9. الحفاظ على سرية الهوية اثناء معالجة الشكوى(اجباري):

- ارغب بالحفاظ على سرية هويتي اثناء التحقيقات من المديرية ذات العلاقة
- لا مانع لدي من الكشف عن الهوية اثناء التحقيقات من المديرية ذات العلاقة

ثانيا: تفاصيل الشكوى(اجباري):

10. هل الشكوى لها علاقة بأي من الممارسات السلوكية غير المقبولة، مثل الاستغلال الجنسي والإساءة والتحرش؟ نعم لا

11. التاريخ والوقت الذي وقعت فيه الحادثة:

.....

12. مكان وقوع الحادثة:

.....

13. (المشتكى عليه/ا):

.....

14. وصف مفصل للحادثة: ماذا حدث؟ اين حدث؟ من هي الأطراف المعنية؟ الظروف المحيطة بالحادثة؟ تأثير الحادثة على المشتكي/ة؟

.....

.....

.....

التوقيع: أقرّ أنا الموقّع/ة أدناه، بأن جميع المعلومات المقدمة في هذا النموذج صحيحة وكاملة. أفهم أن تقديم معلومات كاذبة أو مضللة عمداً قد يؤدي إلى رفض الشكوى أو متابعة قانونية أخرى. أتحمل كامل المسؤولية عن صحة المعلومات المقدمة وأوافق على أن يتم استخدام هذه المعلومات في عملية معالجة الشكوى وفقاً للوائح والقوانين المعمول بها.

توقيع المشتكي/ة .....

التاريخ:.....

Official Use Only