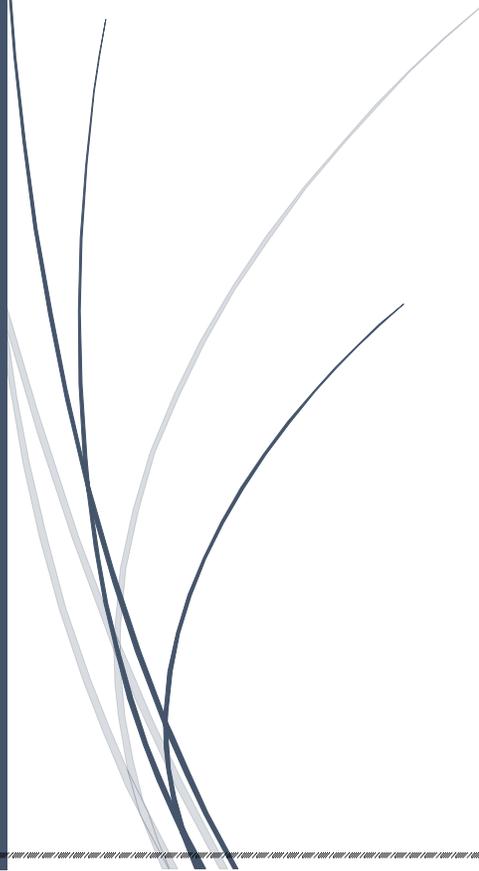




# دليل إجراءات العمل المعيارية المتبعة لمعالجة شكاوي التحرش الجنسي



## دليل إجراءات العمل المعيارية المتبعة لمعالجة شكاوي التحرش الجنسي

|    |                                                                                                                     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | المقدمة                                                                                                             |
| 2  | 1. هدف الدليل                                                                                                       |
| 3  | 2. نطاق تطبيق الدليل                                                                                                |
| 3  | 3. التعريفات                                                                                                        |
| 6  | 4. المبادئ التوجيهية                                                                                                |
| 9  | الاطار التشريعي والتنظيمي                                                                                           |
| 9  | 5الاطار التشريعي                                                                                                    |
| 10 | هيكل وتنظيم إجراءات الشكاوي                                                                                         |
| 11 | الاجراءات المعيارية لإدارة الشكاوي                                                                                  |
| 12 | الفرز والمعالجة                                                                                                     |
| 14 | الإقرار والمتابعة                                                                                                   |
| 15 | التحقق وإتخاذ الإجراءات                                                                                             |
| 15 | المرحلة الأولى: تخطيط التحقق                                                                                        |
| 16 | المرحلة الثانية: دراسة واقع حال الشكوى وجمع الأدلة :                                                                |
|    | تحديث خطة التحقق بعد جمع الأدلة الأولية، يقوم فريق التحقيق بمراجعة خطة التحقق لتحديثها بناءً على المعلومات الجديدة. |
| 18 |                                                                                                                     |
| 18 | المرحلة الثالثة : إجراء المقابلات                                                                                   |
| 19 | المرحلة الرابعة : إعداد تقرير التحقيق واتخاذ الإجراءات القانونية                                                    |
| 20 | المتابعة والتقييم                                                                                                   |
| 21 | تقديم الرد للعامل/ة والتغذية الراجعة                                                                                |
| 22 | نموذج الشكوى المعتمد                                                                                                |

# المقدمة

## 1. هدف الدليل

نظراً لما تضطلع به وزارة العمل من دور بالرقابة على المنشآت الاقتصادية العاملة في القطاع الخاص ونظراً لما يشكله توفير بيئة عمل آمنة ومستقرة وخالية من التحرش من جذب 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 إضافة 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 تغليظ العقوبة بحق صاحب العمل أو من يمثلته بموجب القانون المعدل لقانون العمل رقم (10) لسنة 2023 حيث ورد فيه ( إذا تبين للوزير وقوع أعتداء 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 يمثلته بغرامة لا تقل عن الف دينار ولا تزيد على خمسة آلاف دينار وتضاعف الغرامة في حال التكرار وذلك مع مراعاة أحكام أي تشريعات اخرى نافذة المفعول)

## 2. نطاق تطبيق الدليل

تتطبق 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 قبول الشكاوى 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 .

**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.

**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 المتعلقة بالعمل، أو السفر، أو التدريب، أو الفعاليات والأنشطة الاجتماعية الخاصة بالعمل.

**النظام الداخلي:** النظام الداخلي لتنظيم العمل للمؤسسة والمصادق عليه من قبل وزير العمل.  
**العامل:** كل شخص ذكراً كان أو أنثى يؤدي عملاً لقاء أجر ويكون تابعاً لصاحب العمل وتحت امرته ويشمل ذلك الأحداث ومن كان قيد التجربة والتأهيل .

**صاحب العمل:** كل شخص طبيعي أو معنوي يستخدم بأي صفة كانت شخصاً أو أكثر مقابل أجر .  
**المؤسسة:** الجهة التي تقدم خدمات أو تعمل في إنتاج السلع أو توزيعها.

**الشكوى:** هي الادعاء الذي يقدمه أحد العاملين أو العاملات في منشآت القطاع الخاص الخاضعة لأحكام قانون العمل الأردني رقم (8) لسنة 1996 وتعديلاته، عند تعرضه/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 جزءاً 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 والاعتداء الجنسي

**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 أو منفعة اجتماعية أو سياسية من الاستغلال الجنسي للغير.

**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 وذو 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 .

**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 أيضاً بعض الرجال والفتيان) الذين تعرضوا لعنف جنسي أو غيره من أشكال العنف. ويهدف هذا النهج إلى تهيئة بيئة داعمة تحترم فيها مصالح الضحايا وتُعطي لها الأولوية، وتتم فيها معاملتهم بكرامة واحترام. ويساعد هذا النهج على تشجيع تعافي الضحايا وتمكينهم من تحديد احتياجاتهم ورغباتهم والتعبير عنها، وكذلك تعزيز قدرتهم على اتخاذ القرارات بشأن الإجراءات التدخلية الممكنة وكذلك عدم التدخل.

**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.

**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.

**الأشخاص المستضعفين:** 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.

#### 4. المبادئ التوجيهية

تستجيب هذه الإجراءات للعديد من المبادئ التي تضمن أن آلية معالجة الشكاوى والبلاغات تعمل بكفاءة عالية وتحترم حقوق العامل، مما يساهم 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، وإجراءاتها بسيطة بما يكفي ليسهل فهمها واستخدامها من قبلهم، وهي توفر مجموعة من القنوات لاستقبالها سواءً الإلكترونية أو التقليدية، وهذه القنوات متاحة مجاناً ولجميع الأفراد بغض النظر عن القدرات التكنولوجية، أو الوضع الاجتماعي، أو الاقتصادي، أو الجنس، أو العمر، أو الإعاقة، أو لأي فئات مستضعفة أخرى.
- 3. الشفافية:** حيث أن الآلية تضمن توافر المعلومات المتعلقة بالشكاوى والإجراءات 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 شكاوهم.
5. **الكفاءة والتناسب:** حيث الآلية ملتزمة بالتعامل مع الشكاوى بكفاءة وفعالية، مستخدمة الموارد بكفاءة 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 الشكاوى على المشتكي.
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:** حيث أن الآلية تحافظ على خصوصية مقدمي الشكاوى من خلال توفير خيار الاحتفاظ بسرية معلومات مقدمي/ات الشكاوى/البلاغات وعدم مشاركة معلوماتهم دون موافقتهم، ، مما يضمن حماية البيانات والمعلومات الشخصية لمقدم/ة الشكاوى ويعزز من ثقتهم في هذه الآلية.
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. **النهج القائم على فائدة الطرف المتضرر:** تعطي الأولوية القصوى لسلامة ورفاهية الضحايا، ولا يُتخذ أي إجراء إلا بموافقة العامل، خصوصاً في قضايا التحرش والاعتداء والاستغلال الجنسي.
10. **قنوات متعددة وآمنة لتقديم الشكاوى:** توفير قنوات متعددة تضمن تسجيل الشكاوى بطريقة آمنة وسرية، لحماية الهوية الشخصية لمقدمي الشكاوى.
11. **التوعية حول آلية التظلم:** 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 المحتمل 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 مقدمين/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 وفقاً للقوانين واللوائح الوطنية أو الدولية.

## الإطار التشريعي والتنظيمي

### الإطار 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 1996 وتعديلاته .
  4. سياسة الحماية من العنف والتحرش والتميز 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 .
  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 (6/أ/29) 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 طيعة جنسية او التهديدات المرتبطة به ويمس كرامة العامل ويكون مهنياً له ويؤدي الى الحاق الضرر الجسدي أو النفسي أو الجنسي به .

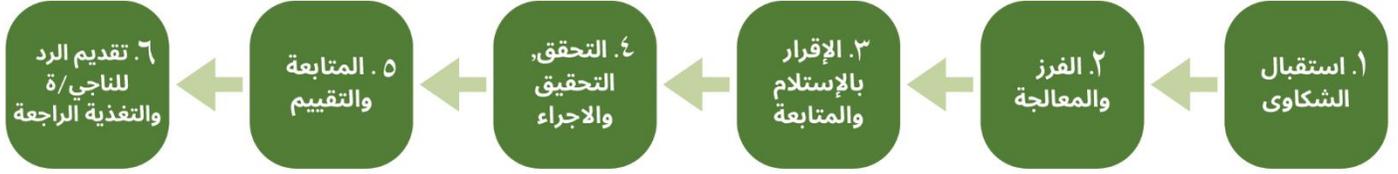
ب. في حال عدم تحقق أي شرط من الشروط السابقة ، يتم حفظ الشكوى والتنسيب عليها من قبل رئيس القسم دون الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بها لأي شخص ليس صاحب العلاقة و أن يقوم باستدعاء العامل وإطلاعه على الأسباب التي تم الاستناد عليها لتقرير عدم وجود شبهة تحرش مع الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر العامل وله الحق بطلب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

### هيكل وتنظيم إجراءات 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 آخر 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. يتولى رئيس اللجنة إدارة الحالة لتقديم الدعم المادي والنفسي والقانوني .
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 .

## الاجراءات المعيارية لإدارة الشكاوي

### استقبال الشكاوي



1. قنوات استقبال الشكاوي :يتم استقبال الشكاوي الخاصة بالتحرش عبر منصة حماية للشكاوي العمالية ([www.hemayeh.com](http://www.hemayeh.com)) من خلال:
  - أ - تسجيل الشكاوي من قبل العامل/ة إلكترونياً ( منصة حماية ) .
  - ب\_ استقبال الشكاوي ورقياً من العامل/ة من خلال مديرية التفتيش المركزية(مرفق نموذج).
  - ج - استقبال شكاوي لفظياً و وجاهياً من العامل/ة من خلال مديرية التفتيش المركزية.
2. بروتوكول المعالجة السرية :تستقبل الشكاوي حصرياً من خلال رئيس القسم في مديرية التفتيش المركزية للنظر بها .
3. المراجعة الفورية والاستجابة :تُمنح شكاوي التحرش أولوية للمراجعة الفورية لتقييم مدى الإلحاق والمخاطر المحتملة على العامل/ة، بما يضمن حمايته/ا من أي ضرر إضافي والتعامل مع الادعاءات الخطيرة بسرعة.
4. إدارة البيانات الآمنة :تُخزّن جميع البيانات المتعلقة بشكاوي التحرش في قاعدة بيانات آمنة ذات وصول محدود، ومفصولة عن باقي أنواع الشكاوي 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 قدماً في الشكاوي، على

ان يتم التحقق من وجود أي شكل من أشكال التحرش في المنشآت بشكل عام بالطريقة التي يراها فريق التفتيش

6. **تدريب متخصص:** يجب أن يتلقى جميع المفتشين والمعنيين باستقبال الشكاوى عبر القنوات المختلفة تدريباً متخصصاً حول حساسية شكاوى التحرش، لضمان الحفاظ على السرية التامة، وعدم مشاركة أي معلومات خارج اطار التحقق.

7. **توثيق مفصل للشكاوى:** تُسجّل الشكاوى في منصة حماية ويقتصر الوصول إلى هذه السجلات على رئيس القسم في مديرية التفتيش المركزية. وتشمل السجلات جميع الإجراءات المتخذة منذ تقديم الشكاوى حتى حلها، مع توثيق القرارات في كل خطوة. كما يتم تشفير بيانات المشتكي/ة وتخزينها بأمان لحماية هويته/ا.

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

## الفرز والمعالجة

1. **الإحالة الفورية للشكاوى:** تحال شكاوى التحرش الى رئيس القسم في مديرية التفتيش المركزية من خلال صلاحية الدخول الممنوحة له لمنصة حماية ، يحتفظ بنموذج الشكاوى الأصلية من قبل رئيس القسم في مكان آمن ومحكم الإغلاق ولا يسمح لأي شخص بالإطلاع والوصول إليها مما يقلل من خطر إعادة إيذاء المشتكي من خلال كشف هويته أو السماح بالوصول غير المصرح به.

2. **المراجعة الأولية للشكاوى:** يجب على رئيس قسم الشكاوي في مديرية التفتيش المركزية الإتصال مع العامل/ة لجمع تفاصيل إضافية حول الشكاوى 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.

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 على أن الوصول إلى الخدمات متاح حتى دون تقديم شكوى رسمية.

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 استجاب.

- 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.

4. **المعالجة ذات الأولوية والمسار السريع:** يجب منح شكاوى التحرش أولوية في جميع مراحل عملية إدارة الشكاوى. هذا يضمن حلاً سريعاً، ويقلل من مدة التحقق والتوتر الذي قد يتعرض له العامل/ة، مع تقليل خطر إلحاق الضرر بضحايا آخرين.
5. **التوثيق السري والأمن:** تُوثق جميع المعلومات المتعلقة بالشكاوى بسرية تامة وتُخزن بشكل آمن. ويُفِيد 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، 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. 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.

## الإقرار والمتابعة

**الإقرار:** عند استلام شكاوى التحرش ترسل المنصة إشعار فوري وآمن إلى العامل/ة عبر رسالة نصية للتأكيد على استلام الشكاوى والبدء بالعمل عليها وان العامل/ة يستطيعون متابعة حالة الشكاوى عبر المنصة .

**متابعة الشكاوى:** يحافظ رئيس القسم على تواصل مستمر مع لجنة التحقق لإخطار العامل/ة بأي تقدم أو تغييرات في حالة الشكاوى، بما يشمل المستجدات والخطوات التي يتم اتخاذها أثناء التحقيق. ومع ذلك، يجب أن يتمتع العامل/ة بحق سحب الشكاوى في أي مرحلة. تظل الوزارة ملزمة بتوثيق الشكاوى 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.

## التحقق وإتخاذ الإجراءات

### المرحلة الأولى: تخطيط التحقق

1. اتخاذ القرار بشأن التحقق :يقوم 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، خصوصاً في بيانات 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 تقبل الإجراءات أو تؤثر على الشفافية.

3. إدارة التحقق : عند اتخاذ قرار بفتح التحقيق، يقوم مدير مديرية التفيش المركزية أو من

يفوضه بتشكيل لجنة تحقق محايدة ومدربة، مع ضرورة:

- أ. تجنب تضارب المصالح عند اختيار الأعضاء.
- ب. تحديد ضابط ارتباط لإدارة التواصل، والدعم النفسي والقانوني للضحية.
- 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، مع مراعاة طبيعة الحالة وسرعة الاستجابة (خلال 10 أيام من الاستلام).

- تحديد الموارد البشرية والفنية.
- ترتيب مقابلات الأطراف ( العامل وصاحب العمل وأي عامل ترى اللجنة ضرورة مقابله لغايات التحقق ) بناءً على أولوية الحماية والمعلومة.
- خطة حفظ وتوثيق الأدلة، مع احترام الخصوصية القانونية والثقافية.
- إعداد مكان آمن ومناسب لإجراء المقابلات يراعي خصوصية وجنس المشتكي/ة.
- التواصل المسبق مع العامل / ة وتقديم شرح واضح لعملية التحقيق، وضمان موافقتهم على إجراءات التحقق بالشكوى .
- تضمين ترتيبات خاصة لذوي الإعاقة أو لمن يحتاجون مترجمين أو دعم نفسي إضافي.

### المرحلة الثانية: دراسة واقع حال الشكوى وجمع الأدلة :

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

1. **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.
- **القانونية:** الالتزام بقانون العمل والقوانين ذات العلاقة.
- **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.
- **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.
- **التوثيق:** الحفاظ على سجلات دقيقة ومفصلة لجميع البيانات التي تم جمعها، بما في ذلك سجل لمكان وزمان وكيفية الحصول عليها ومن قبل من. هذا يضمن الشفافية والمساءلة في عملية جمع الأدلة.

- **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.
- 2. **تحديث خطة التحقق** بعد جمع الأدلة الأولية، يقوم فريق التحقيق بمراجعة خطة التحقق لتحديثها بناءً على المعلومات الجديدة.

### المرحلة الثالثة : إجراء المقابلات

1. **الحساسية تجاه الصدمة:** يجب إجراء المقابلات مع مراعاة الصدمة التي قد يكون العامل /ة قد تعرض/ت لها. استخدم/ي تقنيات تقلل من إعادة الصدمة وتدعم الشخص طيلة العملية. وبناً عليه يجب تكييف أساليب المقابلة لتناسب الحالة العاطفية والنفسية للمشارك/ة، لضمان بيئة داعمة ومحترمة.
2. **توزيع الأدوار والتدريب :** تحديد الأدوار بوضوح ضمن اللجنة مع ضمان التدريب المناسب و استخدام مزيجاً من الأسئلة المفتوحة، المحددة، المغلقة، والموجهة بطريقة استراتيجية لجمع معلومات دقيقة وشاملة.
3. **توثيق المقابلات:** التأكد من تسجيل جميع مجريات المقابلات والإشارات غير اللفظية بدقة. مع أخذ ملاحظات مفصلة لتسجيل السياق والفروقات الدقيقة ، ويمكن الاستعانة بمترجمين/ات محترفين/ات عند وجود حواجز لغوية، وضمان إبلاغهم بحساسية الموضوعات.
4. **مقابلة صاحب العمل أو من ينوب عنه:** يجب إجراء هذه المقابلات مع التركيز على الإنصاف والوضوح، مع التأكد من أن الشخص محل الشكوى يفهم الادعاءات الموجهة ضده ويمنح فرصة للرد.

## المرحلة الرابعة : إعداد تقرير التحقيق واتخاذ الإجراءات القانونية

1. كتابة التقرير: تقوم اللجنة المشكّلة بإعداد تقرير يحتوي على جميع نتائج التحقيق في شكوى التحرش، ويبدأ بملخص تنفيذي يوضح جوهر التحقيق، أهدافه، وأبرز النتائج. يشمل التقرير منهجية جمع البيانات وتحليلها، يسرد الأدلة مقابل كل ادعاء، ويقمّم الامتثال لمعايير الإثبات المطلوبة. يُختتم التقرير بنتائج وتوصيات شاملة، مع توثيق البيانات بشكل منظم من أجل الوضوح والرجوع المستقبلي.
2. إذا تبين من خلال التحقق وجود مؤشرات شبهة تحرش يتم تحرير ضبط بحق صاحب العمل وذلك حسب نص المادة ( 29 /7/ ب ) مرفقاً تقرير الحالة للمحكمة المختصة.

## 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.
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.
  - 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 إخطار العامل/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 تقييم: سرعة الاستجابة، فعالية الحل، سهولة الإجراءات، والرضا عن النتيجة النهائية. يتم تحليل الملاحظات التي تم جمعها لتحسين الخدمات، وتعزيز إدارة الشكاوى، وزيادة رضا المشتكين.

## نموذج الشكوى المعتمد

أولاً: 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):

انثى

ذكر

لا

نعم

3. هل لديك أي أعاقه (اجباري):

4. المحافظة (اجباري):

.....

5. تفاصيل الاتصال (اختياري):

○ رقم الهاتف:

.....

○ البريد الإلكتروني:

.....

6. 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):

7. هل الشكوى لها علاقة بأي من الممارسات السلوكية غير المقبولة، مثل الاستغلال الجنسي والإساءة والتحرش؟ نعم لا
8. التاريخ والوقت الذي وقعت فيه الحادثة:

.....

9. مكان وقوع الحادثة:

.....

10. (المشتكى عليه/ا) /المديرية/الموظف او الموظفة:

.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

**التوقيع:** أقرّ أنا الموقع/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:

