

هل تواجهك مشاكل في العمل؟

كل ما تريد معرفته.
لمعالجة المشكلات في العمل.



BIS | Department for Business
Innovation & Skills

acas

TUC

**citizens
advice
bureau**

تحتوي هذه النشرة على معلومات للموظفين الذين يعملون في أي مكان عمل في بريطانيا العظمى. هناك نصوص مختلفة تنطبق على بعض العاملين لحساب الوكالات ومعظم الأشخاص العاملين لحسابهم الخاص. للتأكد من أن هذه المعلومات تنطبق عليك، الرجاء الإتصال بأحد المنظمات المدرجة في الصفحة 3. لا تقدم هذه النشرة المشورة القانونية التفصيلية.

قام بإعداد هذه النشرة مكتب إستشارات المواطنين ومؤتمر نقابات العمال، بدعم من وزارة الأعمال التجارية، والإبتكار والمهارات بالإضافة إلى منظمة الخدمات الإستشارية والتوفيقية والتحكيم والمعروفة بـ (Acas).

ما الذي يجب علي
أن أقوله لصاحب
العمل إذا واجهتني
مشكلة في العمل؟

هل يمكن لأحد أن
يرافقني إلى لقاء
لمناقشة مشكلاتي؟



لدي مشكلة في
العمل - من يمكن
أن يساعدني؟

عناوين المواقع على الإنترنت وأرقام الهواتف

لمعرفة معلومات مفصلة عن مالذي يجب أن تقوم به، أدخل
إلى الموقع www.direct.gov.uk/resolvingdisputes

لقراءة قواعد العمل المهني لمنظمة Acas والدليل المتعلق بها أدخل
إلى موقع الإنترنت www.acas.org.uk/dgcode2009

للحديث مع مستشار في Acas حول القضايا المتعلقة بالعمل، إتصل على رقم الهاتف
08457 47 47 47 من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة الثامنة مساءً خلال أيام
الأسبوع أو من الساعة التاسعة صباحاً إلى الواحدة بعد الظهر أيام السبت أو قم
بزيارة موقعنا على الإنترنت www.acas.org.uk

إذا كنت عضواً في أحد النقابات العمالية، إتصل مع ممثلك في النقابة
أو قم بزيارة الموقع على الإنترنت www.worksmart.org.uk
للحصول على المشورة والدعم بخصوص القضايا المتعلقة بالعمل.

لمعرفة كيف تجد أقرب مكتب محلي لإستشارات المواطنين، قم بزيارة
الموقع www.adviceguide.org.uk أو أنظر في دليل الهاتف المحلي
التابع لمنطقتك إذا لم يكن لديك خط للإنترنت.

لمزيد من المعلومات عن الحد الأدنى للأجور، أو عن ساعات العمل، أو حقوق العمل
التي يمكن أن تنطبق عليك إذا كنت تعمل لدى إحدى وكالات العمل وهم المسؤولون
عن دفع راتبك، قم بالاتصال بخط الهاتف للمساعدة بالأمر المتعلقة بالأجور
وحقوق العمل على الرقم **0800 917 2368** أو قم بالإطلاع على الموقع
www.direct.gov.uk/payandworkrights

الترتيبات المتعلقة بمعالجة مشاكل العمل .

مشاكل مع صاحب العمل تندرج تحت أحد الفئات التالية:

الشكاوى: وتشمل المخاوف ، والمشاكل والصعوبات أو الشكاوى التي ناقشتها مع صاحب العمل . وتشمل ، على سبيل المثال ، مخاوفك بخصوص عمك ، شروط وبنود عقد عمك ، حقوقك القانونية والتعاقدية ، أو الطريقة التي يتم فيها التعامل معك في العمل . إذا كانت مشكلتك هي شكوى ، إذهب إلى الصفحة 6 .

المسائل التأديبية: حين يكون لدى صاحب العمل قلق بخصوص سلوكك في العمل ، أو تغييرك عن العمل أو الطريقة التي تنجز بها عمك؛ ومن المرجح أن يتم البدء بإجراء تأديبي ضدك والذي قد يؤدي إلى البدء الفعلي بهذا الإجراء (بما في ذلك احتمال فصلك من العمل في أسوأ الحالات) . إذا كانت تواجهك مسألة تأديبية ، إذهب إلى الصفحة 8 .

هناك العديد من المنظمات التي يمكن أن تساعدك للتعامل من المسائل التأديبية والشكاوى حيث تجد تفاصيل كيفية الاتصال معها في صفحة 3. يمكنك الحصول على المشورة منهم في أي مرحلة بينما تقوم في نفس الوقت بمعالجة مشكلتك مع صاحب العمل.

يجب أن تحاول دوماً أن تحل مسائل الشكاوى والقضايا التأديبية في مكان العمل كلما أمكن ذلك. وفي بعض الأحيان يكون من المفيد أن تستعين بطرف ثالث مستقل لمساعدتك في حل مشكلتك.

إذا لم تستطع حل مشكلتك في مكان العمل، ربما يكون لك الحق في تقديم دعوى لمحكمة العمل. يجب عليك أن تحصل على المشورة من إحدى المنظمات المدرجة في الصفحة 3 قبل أن تقدم على ذلك. تذكر أنه في معظم الأحيان يجب أن تقدم الدعوى لمحكمة العمل في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ حصول المشكلة التي أنت بصدد حلها. إذا تم استلام دعواك بعد هذا التاريخ، لن تقوم المحكمة في العادة باستلامه. إذا كنت قلقاً بشأن كيفية أن تنطبق عليك هذه المهلة الزمنية، أحصل على المشورة من إحدى المنظمات المدرجة في صفحة 3.

تذكر: عند معالجتك لشكواك -
من المستحسن أن تقوم بدقة
بتدوين كل ما يحصل وتاريخ
حصوله.

رفع شكوى

- ما عليك القيام به*

1 تحدث

غالباً ما تكون أفضل طريقة لرفع شكواك ضد صاحب عملك أن تعقد إجتماعاً غير رسمي مع مديرك المباشر لشرح ما يقلقك. وربما يكون من المستحسن أن تقترح لصاحب العمل ما الذي ترغب أن يقوموا به لحل المشكلة. إذا كنت لا ترغب بالحديث مع مديرك المباشر، يمكنك الحديث مع شخص آخر ممن له موقع مؤثر في مجال عملك.

إذا لم تستطع حل مشكلتك بالحديث المباشر مع صاحب العمل، التصرف التالي الذي يمكنك أن تقوم به هو إتباع الإجراءات الرسمية المتبعة لرفع الشكاوى. ويمكنك معرفة هذه الإجراءات بالنظر إلى الكتيب الرسمي للشركة، أو قسم الموارد البشرية أو دليل الموظفين في موقع الإنترنت الداخلي لقسم الموارد البشرية التابع للشركة، أو في بنود عقد عملك. من المحتمل أن تشمل هذه الإجراءات الخطوات من 2-5:

2 أكتب

يجب عليك أن تكتب إلى صاحب عملك عن تفاصيل شكواك. ويجب أن تكون رسالتك مؤرخة وأن تحفظ بنسخة منها لديك. إذا لم تكن قد فعلت ذلك، ربما تجد أنه من المفيد أن تخبر صاحب العمل وجهة نظرك في كيفية الطريقة التي ترغب فيها أن يقوم بحل المشكلة.

* المعلومات الموجودة في هذه النشرة بخصوص التعامل مع الشكاوى تعتمد في الأساس على دليل القواعد المهنية التي وضعتها منظمة Acas. من الضروري أن تعلم أن محاكم العمل ستنتظر فيما إذا كان عدم إتباع القواعد المهنية لمنظمة Acas كان غير مقبول وستعمل على تعديل مبالغ التعويض بنسبة لا تزيد عن 25% إذا اعتقدت أنك أو صاحب العمل قد فشل بشكل واضح في إتباع القواعد المهنية لمنظمة Acas. يمكنك قراءة القواعد المهنية لمنظمة Acas وذلك بالدخول إلى الموقع المبين في صفحة 3.

3 قابل

يجب على صاحب عملك أن يحدد اجتماعاً مبدئياً في موعد ومكان مقبولين لمناقشة شكاوك. من حقه القانوني أن تطلب من شخص تختاره أن يرافقك إلى الاجتماع - إما زميل لك في العمل أو ممثل عن نقابة العمال. على صاحب العمل أن يعطيك الفرصة لشرح شكاوك وأي اقتراحات لديك لحل المشكلة. بعد الاجتماع، يجب على صاحب عملك أن يكتب لك رسالة يخبرك فيها عن قراره بخصوص الشكوى.

4 الإستئناف

إذا لم توافق على قرار صاحب العمل عليك أن تكتب لصاحب العمل تخبره أنك ستقدم طعن في قراره وتشرح الأسباب التي دعتك لتقوم بذلك. على صاحب العمل أن يقوم بترتيب لقاء آخر لمناقشة طلب الطعن في القرار وكلما كان ذلك ممكناً، أن يقوم مدير آخر بمنصب أعلى بالنظر في الإستئناف. من حقه القانوني أن تطلب من شخص تختاره أن يرافقك إلى الاجتماع - إما زميل لك في العمل أو ممثل عن نقابة العمال. بعد اجتماع مناقشة الطعن في القرار على صاحب العمل أن يكتب لك رسالة يخبرك فيها عن قراره النهائي.

5 إبحث عن البدائل

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن قرار صاحب العمل، ربما ترغب في البحث عن وسائل بديلة للنظر في شكاوك. تفاصيل بعض هذه البدائل المتاحة لك مدرجة في صفحة 10.

كيفية التعامل مع المسائل التأديبية والفصل من العمل – ما عليك القيام به*

1 تحدث

ربما تكون على علم للوهلة الأولى بالمشكلة مع صاحب عملك عندما تطلب/يطلب منك أن يتحدث معك بخصوص ما يقلقه منك. من الأفضل عادة أن تبقي هذا الحديث غير رسمي في البداية لأنه في بعض الأحيان قد يكون ذلك ناتج عن سوء فهم، وقد يكون من الممكن أن تقدم أدلة (على سبيل المثال، تقرير طبي) لشرح موقفك من المسألة. عليك كتابة ملخص للمحادثة التي حصلت وما تم الإتفاق عليه.

ربما يقرر صاحب العمل مباشرة البدء بالإجراءات الرسمية التأديبية والفصل من العمل. من المحتمل أن تشمل هذه الإجراءات الخطوات من 2-5:

2 استلم رسالة

إذا كان صاحب العمل ينوي أن يبدأ بإجراءات تأديبية أو الفصل من العمل، يجب عليه ابتداءً أن يكتب لك رسالة يشرح فيها الشكوى ضدك. ويجب أن تحتوي الرسالة على معلومات كافية عن مزاعم سوء سلوكك أو عن أدائك الضعيف في العمل حتى تسنح لك الفرصة للتحضير للإجابة وشرح تلك المزاعم قبل موعد الإجتماع.

* المعلومات الموجودة في هذه النشرة بخصوص التعامل مع المسائل التأديبية والفصل من العمل تعتمد في الأساس على دليل القواعد المهنية التي وضعتها منظمة Acas. من الضروري أن تعلم أن محاكم العمل ستنتظر فيما إذا كان عدم إتباع القواعد المهنية لمنظمة Acas كان غير مقبول وستعمل على تعديل مبالغ التعويض بنسبة لا تزيد عن 25% إذا اعتقدت أنك أو صاحب عملك قد فشل بشكل واضح في إتباع القواعد المهنية لمنظمة Acas. يمكنك قراءة القواعد المهنية لمنظمة Acas وذلك بالدخول إلى الموقع المبين في صفحة 3.

تذكر: عند معالجتك للمسائل التأديبية
والفصل من العمل - من المستحسن
أن تقوم بدقة بتدوين كل ما يحصل
وتاريخ حصوله.

4 الإستئناف

إذا لم توافق على قرار
صاحب العمل عليك أن تكتب
لصاحب العمل تخبره أنك
ستطعن في قراره وتشرح
الأسباب التي دعتك لتقوم
بذلك. على صاحب العمل أن
يقوم بترتيب لقاء آخر لمناقشة
طلب الطعن. من حقك القانوني
أن تطلب من شخص تختاره أن
يرافقك إلى الإجتماع - إما
زميل لك في العمل أو ممثل عن
نقابة العمال. عليك أن
تحرص على كتابة الملاحظات
خلال إجتماع الإستئناف. بعد
اجتماع مناقشة الإستئناف
على صاحب العمل أن يكتب لك
رسالة يخبرك فيها عن قراره
النهائي.

3 قابل

ما أن يقوم صاحب العمل بالإتصال بك
كتابة، يجب عليه أن يحدد إجتماعاً في
موعد ومكان مقبولين لمناقشة المسألة.
لا يستطيع صاحب عملك من اتخاذ أي
إجراء تأديبي قبل هذا الإجتماع. من
حقك القانوني أن تطلب من شخص
تختاره أن يرافقك إلى الإجتماع - إما
زميل لك في العمل أو ممثل عن نقابة
العمال. على صاحب العمل أن يعطيك
الفرصة لشرح قضيتك في الإجتماع.
بعد الإجتماع، يجب على صاحب العمل
أن يخبرك عن قراره ويجب أن يكون
ذلك كتابة.

5 إبحث عن البدائل

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن قرار صاحب العمل، ربما ترغب في البحث عن وسائل
بديلة لحل المشكلة. تفاصيل بعض هذه البدائل المتاحة لك مدرجة في صفحة 10.
ويمكنك الإتصال مع منظمة Acas للحصول على مزيد من المعلومات والمشورة.

الخيارات المتاحة لحل القضايا التأديبية والشكاوى

أ الوساطة*

أنت أو صاحب العمل قد ترغبان في الوساطة كوسيلة للمساعدة في حل المشكلة. الوساطة تكون طوعية بشكل تام وسرية. وهي تنطوي على تدخل شخص مستقل ومحايِد لمساعدتك ومساعدة صاحب العمل للوصول إلى حل مقبول لجميع الأطراف. ربما يكون الوسيط أحياناً من موظفي المنظمة، أو ربما ترغب أنت وصاحب العمل بإحضار وسيط خارجي. إذا فشلت الوساطة، كل الخيارات الأخرى لا تزال متاحة لك لذلك ليس هناك ما تخسره باستخدام الوساطة.

ب تسوية مبكرة

إذا اعتقدت أنه لا خيار لك إلا تقديم دعوى لمحكمة العمل، يمكن لخدمة Acas للتسوية المبكرة أن تقدم المساعدة لك ولصاحب العمل لإيجاد تسوية للمسألة وتجنب الحاجة لمناقشة دعوى محكمة العمل. هذه خدمة مجانية ومتاحة لجميع أصحاب العمل والموظفين للقضايا التي يحتمل أن تقدم فيها دعاوى لمحكمة العمل. يجب عليك الإتصال برقم هاتف المساعدة لمنظمة Acas للتأكد من أن هذه الخدمة ربما تناسبك.

يمكنك الإتصال بمنظمة Acas للحصول على مزيد من المعلومات عن أي من تلك الخيارات على رقم الهاتف
08457 47 47 47

* تذكر أن خدمات الوساطة الخارجية ليست مجانية. في حالة إتفاقتك مع صاحب العمل على الوساطة الخارجية، عليكما الإتفاق على من سيقوم بتغطية التكاليف. عادة صاحب العمل هو من يقوم بدفع التكاليف.

تذكر أن مشاكل العمل لا تحتاج أن تتحول إلى قضايا في محكمة العمل وأن حل مشاكلك في العمل بوسائل أخرى، كلما أمكن ذلك، يمكن أن يجنبك التوتر والإجهاد ويساعد على الحفاظ على علاقة عمل جيدة.

ج كيفية تقديم دعوى لمحكمة العمل

إذا استنفدت جميع الخيارات المتاحة لك لحل مشكلتك في العمل ولا زلت تعتقد أن مشكلتك لم تطرح بشكل مُرضي، ربما ترغب في النظر في رفع دعوى لمحكمة العمل.

تذكر أنه في معظم الأحيان يجب أن تقدم الدعوى لمحكمة العمل في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ حصول المشكلة التي أنت بصددها. إذا تم استلام دعواك بعد هذا التاريخ، لن تقوم المحكمة في العادة باستلامه.

لك الحق في تقديم دعوى لمحكمة العمل بغض النظر عما إذا كنت أنت أو صاحب العمل قد اتبع أي من أو كل المعلومات المدرجة في الصفحات السابقة لهذه النشرة والتي تعتمد في الأساس على دليل القواعد المهنية لمنظمة Acas. من الضروري أن تعلم أن محاكم العمل ستنظر فيما إذا كان عدم إتباع القواعد المهنية لمنظمة Acas كان غير مقبول وستعمل على تعديل مبالغ التعويض بنسبة لا تزيد عن 25% إذا اعتقدت أنك أو صاحب العمل قد فشل بشكل واضح على اتباع القواعد المهنية لمنظمة Acas. حيث أن هذه المعلومات تستند عليها. يمكنك قراءة القواعد المهنية لمنظمة Acas وذلك بالدخول إلى الموقع المبين في صفحة 3.

معظم الناس يجدون أن رفع الدعاوى القضائية هي عملية تحدٍ ومن المهم فهم الجوانب القانونية والإجراءات المتبعة في قضايا المحاكم. ربما ترغب في الحصول على المشورة في هذه المرحلة إذا لم تكن قد فعلت ذلك بعد. حتى بعد تقديم دعواك، فإن منظمة Acas ستبقى مستعدة لمساعدتك ومساعدة صاحب العمل لإيجاد السبل لتسوية القضية قبل وصولها للمحكمة.



Printed in the UK on recycled paper containing a minimum of 75% post consumer waste.

Department for Business, Innovation and Skills. www.bis.gov.uk

First published Sept 2009. Crown Copyright. BIS/09/09/NP. URN 09/1303 (Arabic)