

دليل إجراءات العمل بوحدة القانون وحقوق الانسان



مركز الديمقراطية
وحقوق العاملين



تأسست الدائرة القانونية في مركز الديمقراطية وحقوق العاملين في العام ١٩٩٣ بمدينة رام الله، حيث باشرت عملها بواسطة طاقم من المتطوعين الذين ساهموا بتوفير المساعدة القانونية للعاملين والعاملات الفلسطينيين في سوق العمل الفلسطيني والاسرائيلي على حد سواء من اجل تمكينهم المطالبة بحقوقهم العمالية والدفاع عنها بوصفها حقوق انسان، وقد شقت الوحدة طريقاً للتطور من خلال طاقمها ، الى ان تمكنت في العام ١٩٩٧ من انشاء فرع لها في غزة. ان رسالة الدائرة مشتقة من رسالة مركز الديمقراطية وحقوق العاملين كونها احدى دوائرها ويسعى المركز من خلال دوائره الى بناء شبكة من الحماية الاجتماعية للعاملين والعاملات وذلك من خلال نشر الثقافة النقابية والديمقراطية وتعزيز مهارات ومعارف القادة العماليين وتعريفهم بحقوقهم وأليات حمايتها وتقديم المساعدة القانونية لهم .

يشرف على عمل الوحدة منسق/ه يتولى مهمة متابعة مهامها وتحقيق رسالتها، وتضم الدائرة نخبة من المحامين المتخصصين والخبراء في احكام قانون العمل الفلسطيني والاسرائيلي وقانون الخدمة المدنية اضافة الى التنظيم النقابي، وتعتمد الدائرة على عدة طرق لتقديم خدماتها للعاملين والعاملات في كافة القطاعات كما يبينه هذا الدليل الذي نضعه بين ايديكم.

الفصل الاول



الشكاوي

المادة الاولى

تستقبل الدائرة القانونية :



- لا تستلم الدائرة القانونية الشكاوي المتابعة من قبل محامي آخر إلا إذا أحضر المشتكي/ة ورقة تنازل من قبل المحامي الاخر .
- لا تستلم الدائرة القانونية الشكاوي المنتهية بسبب التقادم بسبب عدم وجود اساس قانوني لها .

المادة الثانية:

يتم تلقي الشكوى على النحو التالي :-



المادة الثالثة:

عند تقديم الشكوى يبلغ المشتكي/ة من قبل الدائرة القانونية قبول الشكوى او رفضها.

- في حال قبول الشكوى يعطى المشتكي/ة بطاقة مراجعة.
- ترفق بالشكوى الوثائق والمستندات اللازمة والموجوده بحوزة العامل/ة والتي تخص عمله، ان وجدت.

الإسم:

رقم الملف:

إسم المحامي:

تاريخ الشكوى:

المادة الرابعة:

- في حال قبول الشكوى تعبئ المعلومات على نموذج دفتر الشكاوي
- يتكون دفتر الشكاوي من ورق مكربن للحصول على أكثر من نسخة للشكوى.
- يحتوي دفتر الشكاوي على معلومات عن العامل/ة وعن المشغل وعن العمل ومكان العمل وتفاصيل الادعاء وبداية العمل ونهايته والاجازات وكل ما يتعلق بالانتهاكات التي يتعرض لها العامل/ة، وفي نهاية الشكوى يوجد توقيع العامل ومستلم الشكوى .
- تعطى الشكوى رقماً متسلسلاً.
- يوقع العامل على وكالة للمركز
- تسجل الشكوى على الكمبيوتر وتأخذ رقم.



جمعية مركز الديمقراطية وحقوق العاملين
في فلسطين

رقم ترخيص الجمعية : RA267B

عنوان: شارع صوب، مكتب: 08-2853011، هاتف: 08-2853010
بريد الإلكتروني: info@dxcc.org

رقم بريد: 976، هاتف: 02-2952608، فاكس: 02-2952985
بريد الإلكتروني: info@dxcc.org

نموذج شكوى محلية

شكوى رقم () تاريخ الشكوى 200 / /

أولاً : بيانات عن العامل

اسم العامل :
تاريخ الميلاد :
رقم الهوية :
العنوان :
رقم الهاتف :
عدد الأولاد :
الحالة الاجتماعية :
المهنة :

ثانياً : بيانات عن صاحب العمل

صاحب العمل شركة :
صاحب العمل مصنع :
متعهد :
طبيعة عمل الشركة :
نوع الشركة عادية أم مساهمة :
عنوان صاحب العمل :
رقم التليفون :
عنوان سكن صاحب العمل :
رقم الهاتف /الخالوي:
اسم المسؤول المباشر :

ثالثاً : بيانات عن العمل

نوع العمل :
مكان العمل :
عدد ساعات العمل الرسمي : من الساعة : إلى الساعة :
عدد ساعات العمل الإضافي : من الساعة : إلى الساعة :
تاريخ بداية العمل :
تاريخ نهاية العمل :
هل انقطعت عن العمل خلال فترة العمل ؟ نعم / لا
تاريخ الانقطاع عن العمل من / / إلى / /
سبب الانقطاع عن العمل :

هل أنت مؤمن لدى شركة تأمين ؟ نعم/لا

اسم شركة للتأمين :

رابعاً : الأجرة

طريقة دفع الأجرة : يومية أسبوعية شهرية بالقطعة حصة في الأرباح
إذا كانت الأجرة يومية فما قيمتها :
إذا كانت الأجرة أسبوعية فما قيمتها :
إذا كانت الأجرة شهرية فما قيمتها :

نموذج الشكوى الصفحة (٢)

إذا كانت الأجرة بالقطعة أو حصة في الأرباح اذكر معدل الأجرة الشهرية :

طريقة دفع الأجرة : نقدي/ شيك

هل باقي لك أجرة مستحقة لدى صاحب العمل ؟ نعم/لا ، كم تبلغ قيمتها :

عن أبه أشهر ؟

هل لديك إثبات بالأجرة المستحقة ؟

ما هي ادة الإثبات ان وجدت ؟

خامسا : بيانات عن الإجازة السنوية

هل حصلت على إجازات سنوية مدفوعة الأجر ؟ نعم / لا لا

ما هي السنوات التي حصلت بها على إجازات سنوية مدفوعة الأجر ؟

كم كانت مدة تلك الإجازة :

ما هي السنوات التي لم تحصل بها على إجازات سنوية مدفوعة الأجر ؟

سادسا: بيانات عن إنهاء العمل (فصل - استقالة - فصل تعسفي)

(فصل)

ما هو سبب فصلك من العمل

هل الفصل بسبب خسائر صاحب العمل ام لا ؟

هل شغل عامل اخر مكانك في العمل بعد فصلك؟ ومن هو؟

هل اخطرك صاحب العمل قبل الفصل بشهر ؟

اذكر ما بثبت ادعائك بالفصل

(فصل تعسفي)

هل الفصل التعسفي كان بسبب

1- قيامك بعمل نقابي داخل المؤسسة (نعم) (لا)

2- مطالبتك بتغيير ظروف العمل (نعم) (لا)

3- لا تعرف ما هي الأسباب

(استقالة)

ما هو سبب استقالتك من العمل؟

اذكر أي من الحالات التي دفعتك للاستقالة:

1- تخفيض الأجرة من قبل صاحب العمل

2- وجود عمل افضل

3- تغيير شروط العمل من قبل صاحب العمل

نموذج الشكوى الصفحة (٣)

- 4- التعرض للسبب والشتم من صاحب العمل .
5- أخرى اذكرها

.....
 هل وجه لك صاحب العمل إنذارات خطية أو شفوية ؟ نعم / لا، عدد تلك الإنذارات :

تاريخ الإنذارات / / ، سبب الإنذارات :

هل طالبت بتغيير ظروف العمل بشكل فردي أو جماعي ؟ نعم / لا

ما موقف صاحب العمل :

اذكر بالتفصيل ماذا حصل معك بالضبط في اليوم الأخير من العمل :

.....

إذا كان سبب إنهاء العمل هو فصل ، هل أخطرتك صاحب العمل بذلك قبل شهر ؟ نعم / لا
 إذا كان سبب إنهاء العمل هو استقالته، هل أخطرت صاحب العمل برغبتك في ترك العمل مسبقا ؟ نعم / لا
 متى

هل تعتقد أن صاحب العمل تعسف ضدك ؟ نعم / لا
 ما سبب اعتقادك بالتعسف :

سابقا : البيانات

هل كنت تعمل بموجب عقد عمل مكتوب ؟ نعم / لا
 هل يوجد لديك أية أوراق تثبت عمالك لدى صاحب العمل ؟ نعم / لا
 ما هي ؟

هل يوجد لديك شهود ؟ نعم / لا
 أسماء الشهود وعناوينهم:

1-

2-

3-

هل طالبت صاحب العمل بمستحقاتك ؟ نعم / لا
 ماذا كان رده ؟

هل حصلت على جزء من التعويضات ؟ نعم / لا
 ما قيمة المبلغ الذي حصلت عليه ؟

هل وقعت على أوراق لدى صاحب العمل ؟ نعم / لا
 ما هي :

هل حصلت على مواصلات من صاحب العمل ؟ نعم / لا
 هل ما تحصل عليه من مواصلات يساوي ما تدفعه ام يزيد

نموذج الشكوى الصفحة (٤)

هل حصلت على إجازة مرضية مدفوعة الأجر كم مدتها كم الأجر الذي تقاضيته خلال الإجازة المرضية.....

هل حصلت على إجازة أسبوعية كم مدتها ؟ نعم / لا

هل متوفر في بيئة العمل الصحة والسلامة المهنية ؟ نعم / لا

هل يزور مقتش العمل مكان العمل باستمرار ؟ نعم / لا

هل تلقيت تدريب في مكان العمل ؟ نعم / لا

هل تنتمي للجنة عمالية او تنظيم نقابي داخل العمل او خارجه؟ نعم / لا

كم عدد العمال في موقع العمل الذي تعمل به ؟

كيف تعرفت على مكان العمل؟

هل خرجت في إجازة ثقافية ؟ نعم / لا

كم مدتها

كيف تعرفت على مكان العمل ؟

تفاصيل الإدعاء :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أصرح أن جميع المعلومات الواردة صحيحة ، وإذا ثبت عكس ذلك فإنني أتحمّل المسؤولية القانونية الكاملة
عن ذلك ومسؤولية كل ما ينترتب عن ذلك من مصاريف .

توقيع العامل :

توقيع متلقى الشكوى :

اسم المحامي :

المادة الخامسة :

متابعة الشكوى ومعالجتها ودياً وقبل الذهاب الى القضاء

- يقوم المستشارين القانونيين المعتمدين بدراسة الشكوى المقدمة حرفياً والاطلاع على كل التفاصيل .
- يتم اعداد كتاب ويرسل الى صاحب العمل/ة او الجهة المشتكى عليها .
- تتم مخاطبة وزارة العمل اذا لزم الامر وخاصة اذا كان العامل على رأس عمله .
- يرسل الكتاب الى الجهة المختصة في البريد المسجل او يسلم باليد او عن طريق الفاكس.
- يمهل صاحب العمل من اسبوع الى ١٠ ايام للرد والاجابة.
- في حال عدم الاجابة على الكتاب يتم ارسال اخطار الى الجهه المشتكى عليها .

المتابعة الودية

- في حال تمت الاجابة من قبل صاحب العمل يتم تحديد موعد للقاء به او من ينوب عنه مع الوحدة القانونية
- بعد ذلك يتم نقل الصورة للعامل/ة ومناقشته في رد صاحب العمل او من ينوب عنه.
- في معظم الاحيان نستدعي العامل/ة وصاحب العمل وبوجود محامي/ة الوحدة لمناقشة موضوع الشكوى وذلك في اكثر من جلسة للوصول الى حل يرضي الطرفين دون اجحاف.
- في حال تم التوافق على الحل المطروح يتم اعداد وصياغة مخالصة يوقع عليها العامل بعد دفع المبلغ المتفق عليه .
- يتم ارفاق نسخة من المخالصة وبراءة الذمة وصور الشيكات ان وجدت في ملف العامل/ة .
- يتم اغلاق الملف.

نموذج مخالصة وإبراء ذمة

مخالصة وإبراء ذمة

أنا الموقع اسمي أدناه، من سكان مدينة حامل
 هوية رقم "....." أقر بأنني استلمت من كل ما لي من مستحقات واتعاب
 وأقر أنني استلمت جميع ما يترتب لي في ذمة من حقوق ومطالبات
 وإدعاءات مهما كان نوعها ناجمة عن فترة عملي لديهم من تاريخ ولغاية تاريخ، وإن
 هذه المخالصة تشمل كافة التعويضات والتوفيرات والمكافأة وبدل الإشعار وأية مستحقات أخرى لي
 بذمة.....
 وعليه فإني أقر بأنه لم يبقى لي في ذمة المذكور أية مطالبات أو ادعاءات مهما كان
 نوعها وإني أبرئ ذمة المؤسسة إزاءً عاماً شاملاً لا رجوع عنه وأتخلى عن أية
 مطالبات أو إدعاءات مهما كان نوعها الحالية أو مستقبلية.
 وقعت بتاريخ: / /

التوقيع:

شاهد:
التوقيعشاهد:
التوقيع**المادة السادسة :****الاجراءات المالية للشكوى اثناء متابعتها بالمركز**

قبل وصول الشكوى الى القضاء وعند المفاوضة يلزم
 الدائرة القانونية التالي:

- وقت: لدراسة الشكوى والاستفسار ان وجد غموض في بعض الحقوق وترتيب كتاب الى صاحب العمل والى وزارة العمل احياناً كثيرة لوجود انتهاك معين في مكان العمل

- مراجع وقرارات حكم سابقة: تعتمد الدائرة القانونية عند دراسة القضية لقرارات حكم سابقة ومراجع قانونية يتم الحصول عليها من مكاتب بعض المحامين او من المكتبات الحقوقية العامة او الجامعات الفلسطينية.

المادة السابعة :

تحويل الشكوى الى المحامي



- في حال لم يتم الرد من قبل صاحب العمل و/او لم يتم الوصول الى حل مرضي
- تقوم الدائرة القانونية باخبار العامل/ة بان شكواه لم تحل بالطريقة الودية او بالتفاوض .
- العامل/ة هو من يقرر ما اذا شكواه/ها تحول الى المحكمة ام لا .
- في حالة وافق/ت العامل/ة تحويل الملف الى محامي/ة من خارج المركز تتم اجراءات التحويل مباشرة.
- يتم الاستفسار من الدائرة المالية عن امكانية تحويل الشكوى وامكانية الصرف عليها .
- في حال التوافق مع الدائرة المالية على الصرف يتم التنسيق مع المحامي لتسليمه الشكوى .
- يصور ملف الشكوى وكل ورقة فيه تسلم الصورة للمحامي وتبقى النسخة الأصلية من الشكوى بالوحدة.
- يبلغ العامل/ة عن اسم المحامي الذي تم تحويل الشكوى له .
- يقوم المحامي باستدعاء العامل/ة عن طريق وحدة القانون ليوقع على الاتفاقية والوكالة الخاصة به.

- تعد اتفاقية بين المركز وبين المحامي وتوقع من قبل المدير العام حيث تحتوي هذه الاتفاقية على اسم المحامي ورقم هويته والمبلغ الذي سوف يدفع له مقدم اتعاب.

اختيار المحامي يتم حسب المعايير التالية :

- حصوله على مزاولة مهنة المحاماه
- ان يكون لديه خبرة في مجال القضايا العمالية ومتابعتها.
- ان يكون لديه خصم مصدر وفواتير ضريبية .

المادة التاسعة :

الاجراءات المالية للشكوى في حال تحويلها الى محامي

- عند تحويل الشكوى للمحامي يقدم مطالبة مالية باتعاب تحت الحساب وتكون حسب الاتفاق معه علماً أن هذا المبلغ يختلف من محامي لآخر ويخصم هذا المبلغ من النسبة المحصلة.
- يتم اعداد مطالبة مالية من قبل وحدة القانون توضح اسم العامل واسم المحامي والمبلغ المتفق عليه مع المحامي حسب الاتفاقية وبندوها .
- يتم تعبئة نموذج مطالبه مالية يحتوي على اسم المحامي، بيانات الشكوى، رقم الفاتورة.
- يتم ايداع الشكوى لدى قلم المحكمة ودفع الرسوم المطلوبة، التي يتم تغطيتها من قبل المركز بعد اعداد مطالبة مالية تقدم الى الدائرة المالية مرفقة بالوصلات.
- يتم الاحتفاظ بالمطالبات في ملف المحامي المحول له القضية .



المادة العاشرة:

متابعة القضايا المرفوعة امام المحاكم مع المحامين

- بعد ايداع القضية في المحكمة تحدد موعد الجلسة، ويبلغ طرفي الدعوى، ويتم تبليغ وحدة القانون بذلك من قبل محامي العامل.
- في حال عدم تبليغ المدعى عليه يسير المحامي في اجراءات التبليغ وهذا من اسباب تأخير الدعوى في المحكمة، خاصة في حال لم يكن هناك عنوان واضح.



المادة الحادية عشرة :

متابعة المحامين من طرف الوحدة

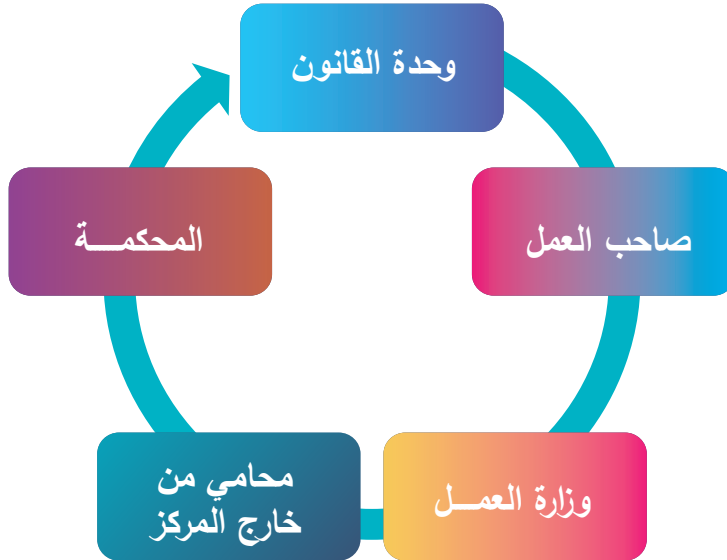
- يطلب من المحامين تزويد الوحدة بتقارير شهرية عن القضايا التي لديهم وعن الاجراءات التي تمت .
- يتم تزويد الوحدة بتقرير حسب طلبها بمواعيد الجلسات للقضايا التي لديهم.
- في اي وقت اراد/ت العامل/ة التواصل مع المحامي/ة تقوم الوحدة بترتيب موعد للتواصل بين العامل/ة والمحامي/ة.
- توثق المعلومات لدى الوحدة بعد تزويد المحامي/ة بها .
- زيارة المحامين دورياً لتصوير بعض الوثائق التي تخص القضايا التي لديهم.

إجراءات اخرى بعد صدور القرار

- بعد صدور قرار من من الممكن ان يحول القرار لاجراءات استئناف او نقض .
- في حال انتهت القضية بقرار حكم والزم المدعى عليه بالدفع يدفع المدعى عليه المبلغ حسب قرار الحكم في صندوق المحكمة او للمحامي مباشرة بعد ذلك تغلق القضية في المحكمة.

- يسلم المبلغ للدائرة المالية وقرار الحكم او المصالحة بحضور الدائرة القانونية .
- يتم اعداد مخالصة تذكر فيها اسم العامل/ة والمبلغ المحصل واتعاب المحاماه.
- في حال تم دفع المبلغ بشيكات تصور الشيكات مع مخالصة ترفق مع الشيك تحتوي على اسم العامل/ة ورقم هويته/ها ومكان سكنه/ها والمبلغ المستلم واتعاب المحاماه وتوقيع العامل/ة والتاريخ وتوقيع الموظف/ة المختص/ة.
- واذا كان المبلغ نقداً يدفع مستحقات العامل ويخصم منها اتعاب المحاماه.
- يتم تزويد المركز بفاتورة ضريبية من لمحامي بالمبلغ الذي حصل عليه.

خطوات التعامل مع الشكوى



الفصل الثاني



الإستشارات

المادة الاولى :

- تقدم الدائرة القانونية الاستشارات المجانية للعاملين والعاملات سواء العاملين في سوق العمل الفلسطيني او في سوق العمل الاسرائيلي وللعاملين/ات في القطاع الحكومي.
- تصل الاستشارات الى الوحدة بعدة طرق:

2 عن طريق الهاتف / الخط المجاني

1 حضور الى المركز

4 عن طريق اللقاءات التوعوية والتدريبية وورش العمل

3 عن طريق البريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

المادة الثانية :

نوع الاستشارات

- تستقبل الدائرة القانونية انواع عديدة من الاستشارات مثل :
- استشارات فردية.
 - استشارات جماعية.
 - استشارات من اصحاب عمل.
 - استشارات نقابية.



المادة الثالثة:

التعامل مع الاستشارة

- عند تلقي الاستشارة يتم دراستها وتحديد الوقت للرد عليها حسب موضوعها.
- يكون الرد على الاستشارة كتابياً او شفهيّاً.

- بعض الاستشارات تحتاج لدراسة بالتعاون مع محامين خارجيين او جهات اختصاص.
- يتم الاعتماد في الرد على الاستشارة على نصوص القانون او التفسيرات القانونية والفقهية والقضائية .
- يتم تدوين الاستشارة واسم المستفيد والرد على برنامج خاص بالدائرة.
- يتم متابعة اثر الاستشارة مع الجهة التي تقدمت بها وتوثيق ذلك.
- تبوب الاستشارة حسب نوعها في التقارير المقدمة من قبل الدائرة القانونية .
- حسب طلب العامل تحول الاستشارة احياناً الى شكوى ليتم متابعتها قضائياً.

المادة الرابعة :

الاجراء المالية للاستشارة

- يلزم وحدة القانون للرد على الاستشارة ما يلي:
- مراجع وقوانين: للبحث عن الاجابة وتوثيق الاستشاره بمواد قانونية وبقرارات قرارات قضائية و/او سوابق قضائية.

الفصل الثالث



مراجعة العقود
والاتفاقيات واعداد انظمة داخلية

المادة الاولى :

تقدم الدائرة القانونية خدمات ومساعدات قانونية مجانية لفئات العمال/ات سواء في القطاع الخاص والاهلي او في القطاع الحكومي ومن هذه المساعدات :-

1. تحرير واعداد او تعديل ومراجعة عقود عمل واتفاقيات سواء للعمال/ات بشكل خاص او لاصحاب العمل والنقابات بشكل عام.
2. تقوم الدائرة القانونية ايضاً باعداد ومراجعة انظمة داخلية سواء للنقابات او لبعض الشركات الخاصة والمؤسسات

الاجراءات :

- يقدم العامل عقد عمل او اتفاقية حررت من قبل صاحب العمل وقبل ان يوقع العامل عليها يتم عرضها على الدائرة القانونية لدراسة قانونية العقد وتبيان نقاط الضعف والمواد المخالف للقانون فيها .
- تقوم الوحدة بدراسة هذه الاتفاقية بجميع موادها.
- قبل تقديم الرد للعامل وفي بعض الأحيان تعرض على جهات الاختصاص لبدء الرأي إن وجد لبس في بعض المواد.
- يكون الرد كتابي او شفهي.

الانظمة الداخلية التي تقدم من قبل المؤسسات او النقابات للدائرة القانونية

لمراجعتها:

- تقوم الوحدة بالاطلاع عليها ودراستها ومن ثم تعديلها حسب القانون.
- بعد اقتراح التعديل تقوم الوحدة بالاجتماع مع المؤسسة او النقابة لمناقشة التعديل .

This publication has been produced with the assistance of Ministry of Foreign Affairs of Denmark. The contents of this publication are the sole responsibility of the Democracy and Workers' Rights Center and can in no way be taken to reflect the views of Ministry of Foreign Affairs of Denmark.

تم اصدار هذه النشرة بدعم من وزارة الخارجية الدنماركية
ان محتويات هذه النشرة هي من مسؤولية مركز الديمقراطية وحقوق العاملين ولا تعكس بأي شكل من
الاشكال وجهة نظر وزارة الخارجية الدنماركية.



Democracy and Workers' Rights Center

مركز الديمقراطية وحقوق العاملين

T: Ramallah: 00970 (0)2 2952608

الرقم المجاني: 1800224422

Gaza: 00970 (0)8 2849014

F: Ramallah: 00970 (0)2 2952985

Gaza: 00970 (0)8 2849010

Website: www.dwrc.org

Email: info@dwrc.org / legal@dwrc.org

With the support of

بدعم من



**MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK**