

مؤتمر العمل الدوليRecommendation 130التوصية ١٣٠توصية بشأن بحث الشكاوى داخلالمنشأة بغية تسويتها

إن المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية ،

وقد دعاه مجلس ادارة مكتب العمل الدولي الى الاجتماع في جنيف ،
حيث عقد دورته الحادية والخمسين في ٧ حزيران/يونيه ١٩٦٧ ،

وإذ يلاحظ أحكام توصيات العمل الدولية القائمة التي تعالج
مختلفا جوانب العلاقات المهنية ، وبوجه خاص توصية الاتفاقات الجماعية ،
١٩٥١ ، وتوصية التوفيق والتحكيم الاختياريين ، ١٩٥١ ، وتوصية التعاون
على مستوى المنشأة ، ١٩٥٢ ، وتوصية انهاء الاستخدام ، ١٩٦٣ ،

وإذ يرى أن هناك حاجة الى معايير جديدة ،

وإذ يلاحظ أحكام توصية الاتصالات في المنشأة ، ١٩٦٧ ،

وإذ قرر اعتماد بعض المقترحات المتعلقة ببحث الشكاوى داخل
المنشأة ، المتضمنة في البند الخامس من جدول أعمال الدورة ،

وإذ قرر أن تتخذ هذه المقترحات شكل توصية ،

يعتمد في هذا اليوم التاسع والعشرين من حزيران/يونيه عام سبعة وستين
وتسعمائة وألف التوصية التالية التي ستسمى توصية بحث الشكاوى ،
:١٩٦٧

أولاً - أساليب التنفيذ

١- يجوز تنفيذ هذه التوصية عن طريق القوانين أو اللوائح الوطنية أو الاتفاقات الجماعية أو لوائح العمل أو قرارات التحكيم أو أي طريقة أخرى تتمشى مع الممارسات الوطنية وتتناسب مع الظروف الوطنية.

ثانياً - مبادئ عامة

٢- من حق أي عامل يرى ، بشكل فردي أو بالاشتراك مع عمال آخرين ، أن لديه ما يدفع الى الشكوى -

(أ) أن يتقدم بهذه الشكوى دون أن يتعرض لأي ضرر نتيجة لذلك ،

(ب) أن تبحث هذه الشكوى وفقاً للإجراءات المناسبة.

٣- يجوز أن يكون سبب الشكوى أي تدبير أو وضع يتصل بالعلاقات بين صاحب العمل والعامل ، أو يؤثر أو قد يؤثر على ظروف استخدام عامل أو أكثر في المنشأة ، حين يبدو هذا التدبير أو الوضع مناقضاً لأحكام اتفاق جماعي مطبق أو عقد استخدام فردي أو للوائح العمل أو القوانين أو اللوائح أو العادة أو العرف في المهنة ، أو فرع النشاط الاقتصادي أو البلاد مع مراعاة مبادئ حسن النية.

٤- (أ) لا تنطبق أحكام هذه التوصية على المطالب الجماعية الرامية الى تعديل أحكام وشروط الاستخدام.

(٢) تحدد القوانين أو الممارسات الوطنية التمييز بين الحالات التي تعد فيها الشكوى المقدمة من عامل أو أكثر ، شكوى تخضع للإجراءات المنصوص عليها في هذه التوصية والحالات التي تكون فيها الشكوى مطلباً جماعياً يعالج عن طريق المفاوضة الجماعية أو إجراء آخر من إجراءات تسوية المنازعات.

٥- عندما تقرر إجراءات بحث الشكاوى في اتفاقات جماعية يشجع أطراف هذا الاتفاق على أن يدرجوا فيه حكماً يقضي بأن يتعهدوا

بتشجيع تسوية الشكاوى - في فترة سريان الاتفاق - وفق الاجراءات المنصوص عليها فيه ، والامتناع عن أي عمل قد يعوق السير الفعال لهذه الاجراءات.

٦ - تشرك منظمات العمال أو ممثلو العمال في المنشأة مع أصحاب العمل أو منظماتهم ، بحقوق ومسئوليات متكافئة ، ويفضل أن يتم ذلك بالاتفاق على وضع وتنفيذ اجراءات الشكاوى داخل المنشأة ، وفقا للقوانين أو الممارسات الوطنية.

٧ - (١) من أجل تقليل عدد الشكاوى الى أدنى حد يولى أكبر اهتمام لوضع سياسة عاملين وسيورها الصحيح ، على أن تراعى وتحترم حقوق العمال ومصالحهم.

(٢) تحقيقا لهذه السياسة ، ومن أجل حل المسائل الاجتماعية التي تؤثر على العمال داخل المنشأة على الإدارة قبل اتخاذ قرار أن تتعاون مع ممثلي العمال.

٨ - تسوى الشكاوى داخل المنشأة ذاتها بقدر الامكان وفقا للاجراءات الفعالة التي تتكيف مع ظروف البلاد وفرع النشاط الاقتصادي والمنشأة المعنية ، والتي توفر للأطراف المعنية الموضوعية الكاملة .

٩ - لا تؤدي أحكام هذه التوصية الى تقييد حق العامل في أن يتوجه مباشرة الى سلطة العمل المختصة أو الى أي محكمة عمالية أو أي سلطة قضائية أخرى بشأن هذه الشكاوى حيثما تعترف القوانين أو اللوائح الوطنية بهذا الحق.

ثالثا - الاجراءات داخل المنشأة

١٠ - (١) كقاعدة عامة تبذل أولا محاولة لتسوية الشكاوى مباشرة بين العامل المتأثر بها - سواء بمساعدة أو دون مساعدة ، ورئيسه المباشر.

(٢) عند فشل مثل هذه المحاولة للتسوية ، أو عندما تجعل طبيعة الشكاوى مثل هذه المناقشة المباشرة بين العامل المتأثر ورئيسه

المباشر غير مناسبة ، يكون من حق العامل أن تدرس حالته على مستوى أعلى أو أكثر حسب طبيعة الشكوى ، وهيكل المنشأة وحجمها .

١١ - توضع اجراءات الشكاوى وتطبق بحيث تكون هناك امكانية حقيقية للتوصل الى تسوية للحالة يقبلها العامل وصاحب العمل عن طيب خاطر عند كل خطوة تنص عليها هذه الاجراءات.

١٢ - تكون اجراءات الشكاوى غير معقدة وسريعة بقدر الامكان ، ويجوز أن تقرر مهلات زمنية مناسبة إذا كان ذلك ضروريا لهذا الغرض ، وتبقى القواعد الشكلية في تطبيق هذه الاجراءات عند الحد الأدنى.

١٣ - (١) من حق العامل المعني أن يشارك مباشرة في اجراءات الشكوى ، وأن يحصل على مساعدة أو تمثيل أثناء بحث شكواه من جانب منظمة ممثلة للعمال ، أو ممثل للعمال في المنشأة ، أو أي شخص آخر يختاره ، وفقا للقوانين أو الممارسات الوطنية .

(٢) من حق صاحب العمل أن يتلقى مساعدة أو أن تمثله منظمة لأصحاب العمل .

(٣) يتمتع كل شخص مستخدم في نفس المنشأة ويساعد العامل أو يمثله أثناء بحث شكواه - وبشرط أن يتصرف وفقا لاجراءات الشكوى - بنفس الحماية التي يتمتع بها العامل بمقتضى البند (أ) من الفقرة ٢ من هذه التوصية .

١٤ - يسمح للعامل المعني ، أو لممثله إن كان مستخدما في نفس المنشأة ، بالوقت الكافي للمشاركة في اجراءات بحث الشكوى ، ولا يتعرض لأي خسارة في أجره بسبب تغيبه عن عمله نتيجة لهذه المشاركة ، مع مراعاة أي قواعد أو ممارسات قد ينص عليها التشريع أو الاتفاقات الجماعية أو غيرها من الوسائل المناسبة ، بما في ذلك الضمانات ضد التعسف.

١٥ - توضع محاضر بالاجراءات بالاتفاق المتبادل وتوفر للاطراف إذا رأت ذلك ضروريا .

١٦ - (١) تتخذ التدابير المناسبة لضمان تعريف العمال
باجراءات الشكاوى فضلا عن القواعد والممارسات التي تحكم سيرها ،
وشروط اللجوء اليها .

(٢) يتم تبليغ كل عامل تقدم بشكوى بالخطوات التي تتخذ
بمقتضى الاجراءات ، والتصرفات التي تتخذ بالنسبة لشكواه .

رابعا - تسوية الشكاوى المعلقة

١٧ - إذا فشلت كل الجهود لتسوية الشكوى داخل المنشأة توفر ،
مع مراعاة طبيعة الشكوى ، امكانية لتسويتها نهائيا من خلال اجراء أو
أكثر من الاجراءات التالية :

(أ) الاجراءات التي ينص عليها الاتفاق الجماعي مثل البحث المشترك
للحالة بين منظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال المعنيين ، أو
التحكيم الاختياري من جانب شخص أو أشخاص يعينون بموافقة صاحب
العمل والعامل المعني أو المنظمات التي تمثلهما ،

(ب) التوفيق أو التحكيم من جانب السلطة العامة المختصة ،

(ج) اللجوء الى محكمة عمالية أو سلطة قضائية أخرى ،

(د) أي اجراء آخر قد يكون مناسبة للظروف الوطنية .

١٨ - (١) يتاح للعامل الوقت اللازم للمشاركة في الاجراءات
المشار اليها في الفقرة ١٧ من هذه التوصية .

(٢) لا يسبب لجوء العامل لأي من الاجراءات المنصوص عليها في
الفقرة ١٧ أي خسارة في الأجر إذا ثبت في مجرى الاجراءات أن لشكواه
ما يبررها . وتبذل كل الجهود ، بقدر الامكان ، لسير هذه الاجراءات خارج
ساعات عمل العمال المعنيين .