



جمعية روافد جازان التطوعية
Rawafed Jazan Voluntary Association

المملكة العربية السعودية
جمعية روافد التطوعية بجازان
مسجلة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية
برقم (١٢٩٣)



جمعية روافد جازان التطوعية
Rawafed Jazan Voluntary Association




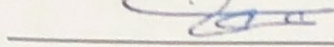
سياسة إجراءات التعامل مع حالات التعديل السلوكية في بيئة العمل



سعيًا من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية لإيجاد بيئة عمل آمنة في منشآت القطاع الخاص تتسم باحترام الجميع، وصيانةً لخصوصية الفرد وكرامته وحرية الشخصية التي كفلتها أحكام الشريعة الإسلامية والأنظمة، قامت الوزارة بوضع تنظيم لسلوكيات العمل في النحة تنظيم العمل الملو جودة في الالئحة التنفيذية لنظام العمل وملحقاتها تبدأ من املادة ٣٨، كما قامت بوضع تنظيمات أخرى متعلقة بضوابط الحماية من التعديات السلوكية في بيئة العمل التي يجب على املنشآت اتباعها بما يساهم في صيانة خصوصية العاملين وحفظ كرامتهم وحمايتهم وإيجاد بيئة وتم إعداد هذا الدليل ليكون مساعدًا لمنسوبي وزارة العمل والتنمية . عمل آمنة وجاذبة الاجتماعية، وبالتحديد مدراء مكاتب العمل، وممثلي خدمة العملاء في مكاتب العمل، ومدراء التفيتش، واملفتشين، وكل من يضطلع في أي عملية من عمليات التعامل مع الشكاوى املتعلقة بالتعديات السلوكية في بيئة العمل التي يتم استقبالها من العاملين والعامالت في منشآت القطاع الخاص، من أجل معرفة كيفية استقبال الشكاوى وما هي الاجراءات التي يجب اتباعها في التعامل معها، وما هي النماذج التي بالمكان استخدامها، وما هي الوسائل املتاحة لتقديم ضوابط الحماية من - 1 أوال (التعريفات 4 . الشكاوى، وكيف يتم العمل على الاستجابة للشكاوى التعديات السلوكية: مجموعة من الاجراءات واملتطلبات التي يجب على املنشأة اللتزام بها بهدف صيانة خصوصية الفرد وكرامته وحرية الشخصية وتعزيز القيم والقواعد الأخلاقية في التعدي السلوكي) أو الإيذاء(: جميع ممارسات الإساءة من طرف على طرف - 2 .بيئة العمل آخر، ومن ذلك جميع أشكال الاستغلال أو التهديد أو التحرش أو البتزاز أو الإغراء أو التشاجر أو الشتم أو التحقير أو الإيحاء بما يחדش الحياء أو تعمد الخلوة مع الجنس الآخر أو إجبار أي شخص إلى عالقة غير مشروعة حتى لو كان ذلك على سبيل املزاح أو أي شكل من أشكال يتم استخدام التعريفات التالية في شرح مفردات هذا - 3 . التمييز، جسديًا أو لفظيًا أو غير ذلك الاستغلال: كل فعل أو قول يصدر من شخص تجاه آخر بغرض إلحاق الضرر بالشخص - :القرار الآخر، مستخدماً في ذلك ماله عليه من سلطة أو مسؤولية أو عالقة معينة وذلك بهدف تحقيق التهديد: كل فعل أو قول يصدر من شخص تجاه آخر، من شأنه بث - . مآرب غير مشروعة الخوف في نفس الشخص الآخر من خطر يراد إيقاعه بشخصه أو بما يملك أو بما له عالقة به، ويغلب على الظن أن مصدر التهديد قادر على إيقاعه به، وذلك بهدف تحقيق مآرب غير التحرش: كل قول أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه أي - . مشروعة التمييز: أي تفريق أو استبعاد أو تفضيل - . شخص آخر يمس جسده أو عرضه أو يחדش حياءه يقوم على أساس العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي أو الأصل الوطني أو الأصل الاجتماعي، ويكون من شأنه ابطال أو أضعاف تطبيق تكافؤ الفرص أو امعاملة في التعدي الجسدي: أي فعل متعمد تجاه الشخص يؤدي إلى اتصال جسدي - .الاستخدام أو املهنة بغرض إحداث أي نوع من أنواع الضرر الجسدي، على سبيل امثال: الضرب أو الدفع أو الركل التعدي اللفظي: أي لفظ سلبي يُقال تجاه الشخص، على سبيل - . أو البصق أو ما شابه ذلك امثال: النكات، التعليقات البذيئة أو الجارحة، استخفاف بسبب املظهر أو امهارة الوظيفية أو

مستوى الذكاء، التحبيب، رفع الصوت بالصراخ، الشتم أو السب أو اللعن، الألفاظ الجنسية، بالقتل أو الضرب أو تخريب املمتلكات، إطلاق تعليقات غير النقة حول عرق أو دين 5 التهديد املشتمكي: هو الشخص الذي يقوم - أو مذهب أو جنسية أو خلفية عرقية، أو ما شابه ذلك بتقديم شكوى) أو بالغ(حول أي تعدي سلوكي في بيئة العمل، وقد يكون هو املعتدى عليه يعتبر من قبيل التعدي السلوكي املقصود أعلاه، ما - 4. بنفسه أو من شاهد أو اطلع على الحادثة يقع باستخدام أية وسيلة من وسائل الاتصال سواء بالفعل، أو القول، أو الكتابة، أو الإشارة، أو الیحاء، أو الرسم، أو باستخدام الهاتف، أو بالوسائل الإلكترونية الأخرى أو أي وسيلة تواصل تعتبر املساعدة أو التستر على - 5. أخرى، أو بأي شكل من أشكال السلوك الذي يدل على ذلك التشاجر مع الزملاء، أو 1. ثانيًا) أشكال التعديات السلوكية . الإیذاء في حكم التعدي السلوكي العتداء على زملاء العمل بالقول، أو الإشارة، أو باستعمال وسائل الاتصال . 2 مع الغير العتداء بالإیذاء الجسدي على زملاء العمل، أو على غيرهم . 3 الإلكترونية بالشتم، أو التحقير العتداء الجسدي، أو القولي، بأي وسيلة من وسائل الاتصال الإلكترونية على . 4 بطريقة إباحية التحرش) كل قول . 5 صاحب العمل، أو املدير املسؤول، أو أحد الرؤساء أثناء العمل، أو بسببه جميع أشكال . 6) أو فعل أو إشارة ذات مدلول جنسي يصدر من شخص تجاه أي شخص آخر الإیحاء لآخرين بما یخدش الحياء قوالً، أو . 7 الستغلال، أو البتزاز، أو الإغراء، أو التهديد إجبار أي شخص إلى عاقبة غير . 9 تعمد الخلوة مع الجنس الآخر في أماكن العمل . 8 فعالً ثالثًا (6 املساعدة أو التستر على الإیذاء . 10 مشروعة حتى لو كان ذلك على سبيل املزاح استقبال البالغات تستقبل البالغات املتعلقة بالتعديات السلوكية في بيئة العمل إلكترونيًا من خال نموذج "تقديم شكوى واقعة تعدي سلوكي" (ملحق أ) الذي يتم تعبئته عن طريق برنامج إدارة يتم رفع . "ويتم تحويل البالغات أليًا إلى برنامج التفتيش "تمام"، CRM "عالقات العمالء مركز الاتصال • :بالغ العميل حول التعديات السلوكية في بيئة العمل عبر أحد الوسائل التالية متاحة حاليًا ولكن ليست كشاشة مخصصة للتعديات السلوكية، بل شاشة (املوحد) ١١ ١٩٩١ شكوى بشكل عام، ولدى كل موظفي مركز الاتصال صالحية إضافة مخالفات العمل في حال تم استقبال بالغ، بحيث يقوم موظف مركز الاتصال بإدخال البالغ من العميل عن طريق خيار "شكوى" ثم مخالفات نظام العمل ثم " املخالفة ١٢ " ومن ثمَّ يتم تحويلها الى نظام التفتيش متاحة حاليًا ولكن ليست كشاشة مخصصة CRM الإدخال املباشر في نظام • . "تمام للتعديات السلوكية، بل شاشة شكوى بشكل عام، ولدى كل مكتب عمل صالحية إضافة مثل هذه املخالفات في حال تم استقبال بالغ، بحيث يقوم أحد موظفي خدمة العمالء بمكتب العمل املعني بإدخال البالغ من العميل عن طريق خيار "شكوى" ثم مخالفات نظام العمل ثم " املخالفة ١٢ تطبيق معًا للرصد غير متاحة حاليًا، وسوف • . "ومن ثمَّ يتم تحويلها الى نظام التفتيش "تمام يتم العمل عليها كخطوة مستقبلية لتكون متاحة مستقبا

قرار اعضاء مجلس الادارة بالاطلاع على السياسة والعمل بموجبها

| | | |
|---|---------------|---------------------|
|  | نائب الرئيس | محمد عبده حمادي |
|  | المشرف المالي | أحمد عبدالله الامير |
|  | عضوا | عمر بن صليح صلوي |
|  | عضوا | عثمان بن صديق سلطان |

حافظ يحيى القحطاني

رئيس مجلس الادارة

حافظ يحيى القحطاني



