

# اللقاء التشاوري الثالث للدول الآسيوية المرسلة والمستقبلة للعمالة



وزارة العمل  
المملكة العربية السعودية

## آليات تسوية المنازعات العمالية

عرض حول مشروع تطوير هيئات تسوية الخلافات العمالية في المملكة العربية  
السعودية

## ▪ لمحة سريعة عن المشروع التطويري لهيئات تسوية الخلافات العمالية

- لمحة سريعة عن المهام المرتبطة بالمشروع
- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق
- نظرة على أداء الهيئات التي بدأ العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

# يهدف المشروع الى تطوير هيئات تسوية الخلافات العمالية في المملكة وتسهيل العملية على المتقاضين ...



- اتسمت طريقة عمل هيئات تسوية الخلافات العمالية سابقا بالفوضوية عبر اتباعها نموذجا غير منظم لا يضمن حقوق الأطراف المتنازعة على أكمل وجه.
- كانت مدة التقاضي طويلة نسبيا (عمر القضية قد يصل إلى أكثر من سنة في بعض المناطق) ، الأمر الذي أثقل كاهل أطراف الدعوى، خصوصا من العمال الأجانب، و أساء الى صورة المملكة في الخارج.

## الحالة السابقة



- تحسين الأداء التشغيلي لهيئات تسوية الخلافات العمالية من أجل ضمان حقوق العمال مع تقليص العبء الناتج عن رفع ومتابعة القضية.
- التأسيس لإجراءات عمل تضمن السرعة في التعامل وانهاء القضايا لجميع الأطراف الذين يسعون لرفع قضاياهم لدى الهيئة.

## الهدف



- نموذج تشغيلي موحد يهدف الى:
  - ضمان خدمة ذات جودة عالية للمراجعين في كافة أنحاء المملكة، مع الاستفادة من قدرة ومعرفة الموظفين الحاليين، ومع إمكانية التطبيق خلال مدة زمنية قصيرة.
  - ضمان سرعة التعامل مع المراجعين من خلال الاعتماد على أنظمة وإجراءات عمل عصرية ومتقدمة.
  - تلبية حاجات القوى العاملة المحلية والأجنبية والدرتكاز على أفضل الممارسات العالمية للمحاكم العمالية.

## الحل

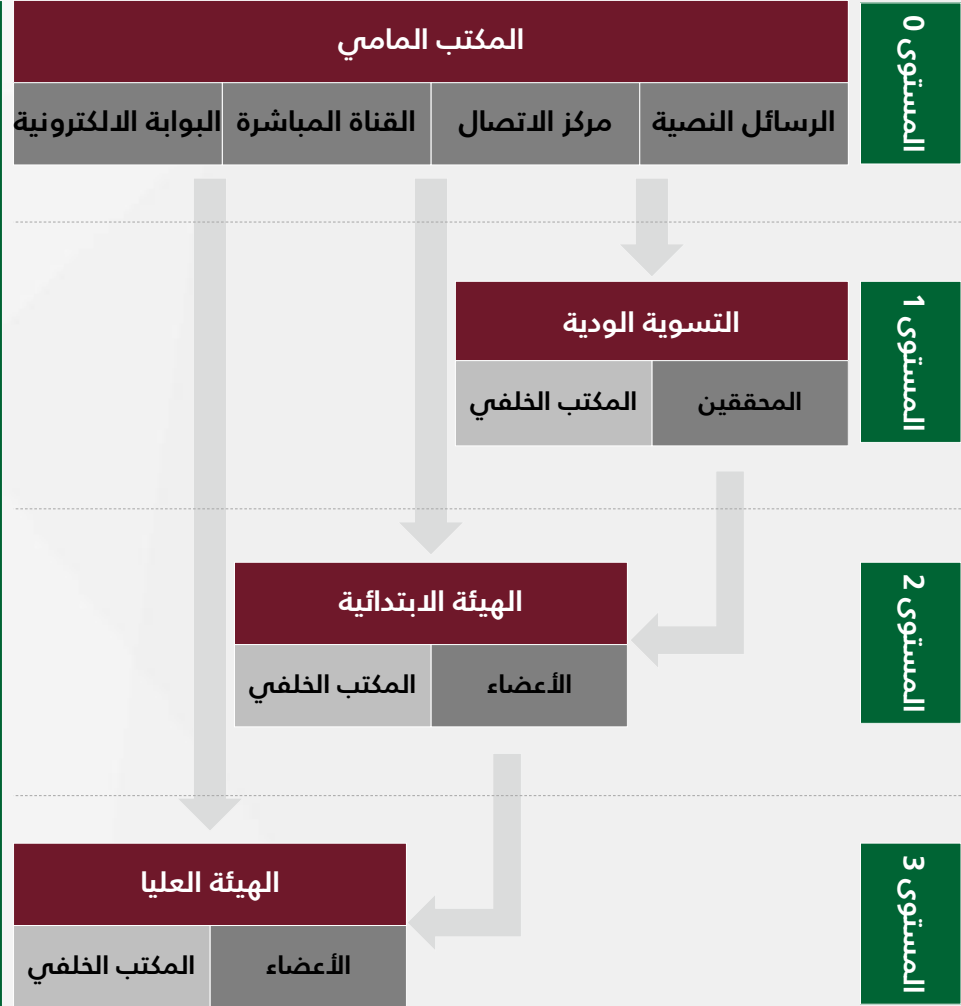
- لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات
- **لمحة سريعة عن الخدمات المرتبطة بالمشروع**
- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق
- نظرة على أداء الهيئات التي بدأ العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

## الخدمات المساندة

	<b>البريد السعودي:</b> تسليم تبليغات المواعيد للمدعى عليهم
	<b>مركز الاتصال:</b> الاستفسار ومتابعة حالة القضية عن بعد
	<b>المتترجمين:</b> مساندة الأطراف حسب الحاجة خلال سير القضية
	<b>نظام وزارة العدل:</b> نظام إدارة سير العمل
	<b>التواصل عن بعد:</b> جلسات افتراضية للمناطق النائية
	<b>النماذج الموحدة:</b> تبسيط النماذج وتوحيدها على مستوى المملكة لجميع الخدمات والجراءات
	<b>اللوحات الارشادية:</b> تتضمن الحقوق الأساسية وإجراءات سير الدعوى

## مبنى وإدارة موحدين

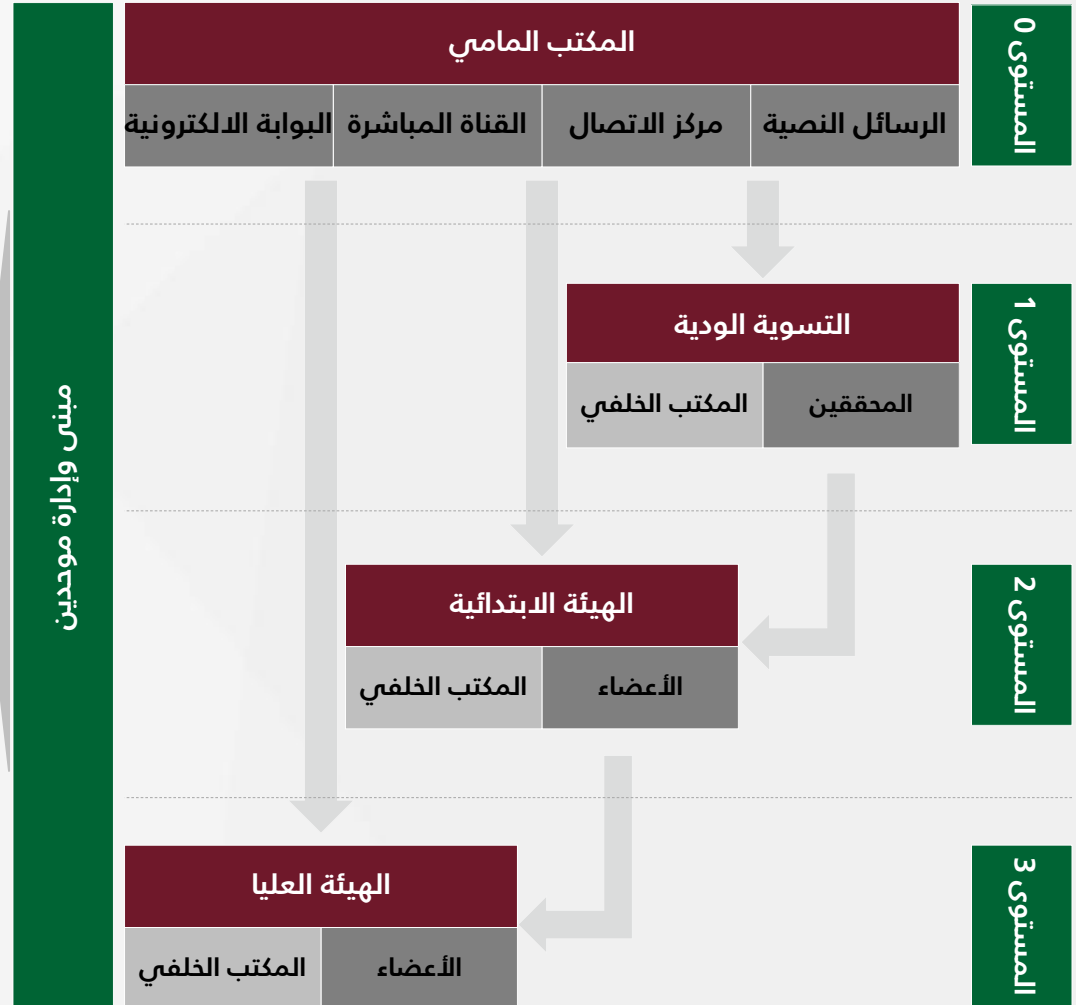
## المهام الأساسية



## شرح الخدمات

- **مكتب استقبال متعدد القنوات مصمم من أجل:**
  - استقبال القضايا
  - تنظيم المواعيد والجلسات
  - الرد على الاستفسارات
- **التسوية الودية:** الجهة الأولى التي يحتك بها الأطراف في الهيئات العمالية. يسعى محققو التسوية خلال ثلاث جلسات الى إحراز الصلح بين الأطراف
- **الهيئة الابتدائية:** هي المستوى الثاني بعد التسوية، وينظر أعضاؤها بالقضايا التي تعذر حلها وديا. يمكن أن يصدر الحكم في هذه المرحلة في مدة أقصاها أربع جلسات
- **الهيئة العليا:** وهي المستوى الثالث والنهائي. تستخدم عندما يقرر احد الأطراف استئناف حكم الهيئة الابتدائية. يصدر الحكم القاطع والنهائي في مدة أقصاها أربع جلسات
- المدة الزمنية بين المواعيد ضمن المستوى الواحد أو بين المستويات المختلفة لا تتجاوز السبعة أيام
- لا تتجاوز المدة التي تستهلكها أي قضية من القضايا في الهيئة احد عشر أسبوعا

## الخدمات الأساسية



# تسهيل الخدمات المساندة عمل الموظفين والمتقاضين على أكثر من صعيد خلال سير القضية

الحالة	الهدف	الخدمات المساندة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>تسهيل عملية إعداد التقارير، زيادة نسبة الحضور من خلال رصد ومتابعة إخطارات التسليم، واعفاء المدعي من عبء تسليم إخطارات التبليغ</li> </ul>	<b>البريد السعودي:</b> تسليم تبليغات المواعيد للمدعى عليهم 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>تزويد العملاء بقناة اتصال إضافية تجعل تبادل المعلومات والمتابعة أسهل وأقل تعقيدا</li> </ul>	<b>مركز الاتصال:</b> الاستفسار ومتابعة حالة القضية عن بعد 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>رفع حاجز اللغة عن جميع الخطوات المتعلقة برفع أو متابعة القضايا، أو مجرد الاستفسار</li> </ul>	<b>المترجمين:</b> مساندة الأطراف حسب الحاجة خلال سير القضية 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>أتمتة العمليات اليومية وتقليل الهدر في الوقت والجهد</li> </ul>	<b>نظام وزارة العدل:</b> نظام إدارة سير العمل 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقليل المشقة وتكاليف السفر على المتقاضين في المناطق النائية التي لا تتوفر فيها الهيئات العمالية المعنية</li> </ul>	<b>التواصل عن بعد:</b> جلسات افتراضية للمناطق النائية 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>توحيد الاستثمارات والنماذج الرسمية في جميع هيئات المملكة</li> </ul>	<b>النماذج الموحدة:</b> تبسيط النماذج وتوحيدها على مستوى المملكة لجميع الخدمات والجراءات 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين أوضاع جميع الأطراف من خلال توعيتهم بحقوقهم والتزامات كل منهم</li> </ul>	<b>اللوحات الارشادية:</b> تتضمن الحقوق الأساسية وإجراءات سير الدعوى 

- لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات

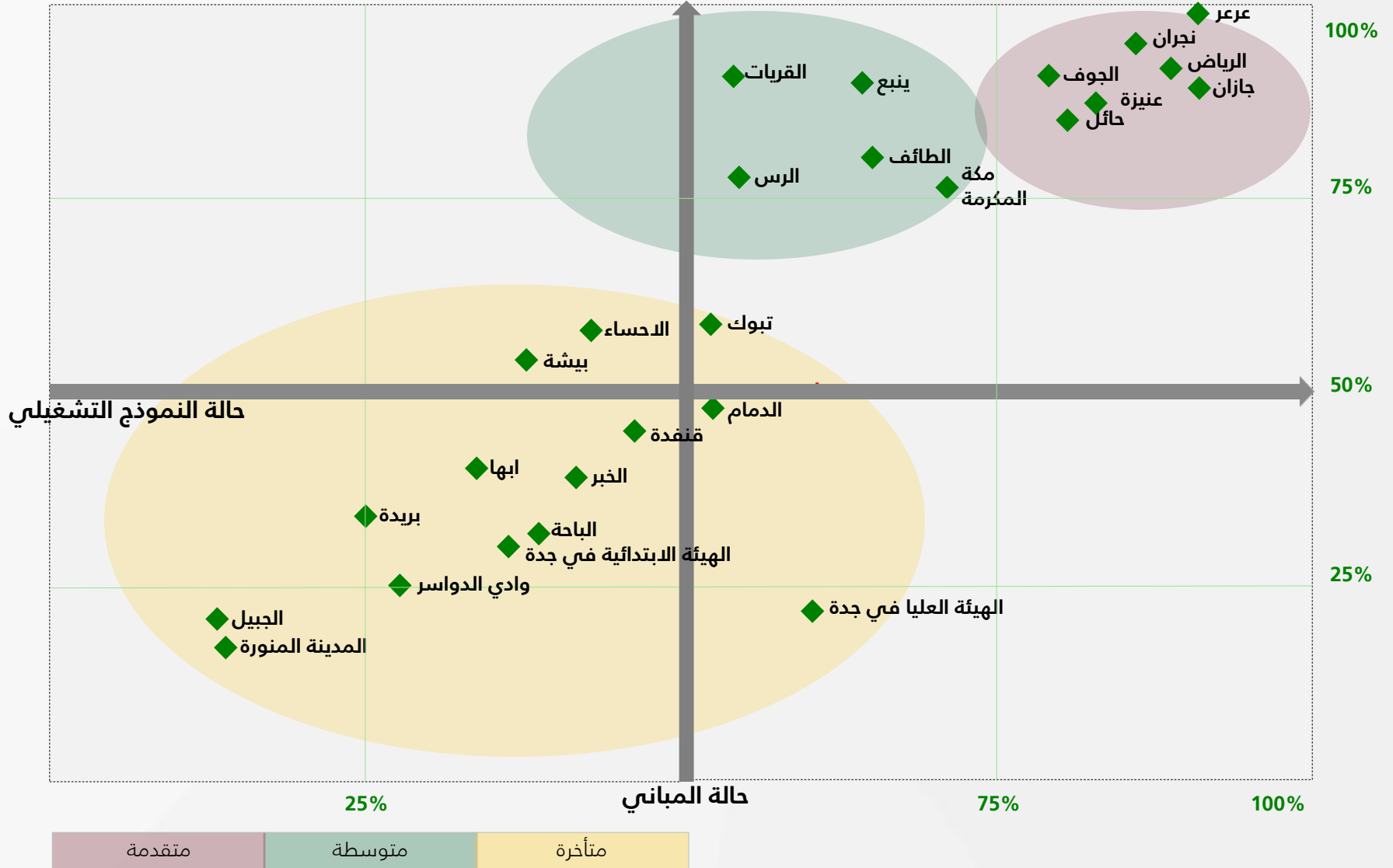
- لمحة سريعة عن الخدمات المرتبطة بالمشروع

- **لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق**

- نظرة على أداء الهيئات التي بدأ العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد



# رسم بياني ثنائي الأبعاد يسلط الضوء على التقدم الذي تم إحرازه حتى الآن في جميع هيئات المملكة



- لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات
- لمحة سريعة عن الخدمات المرتبطة بالمشروع
- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق
- نظرة على أداء الهيئات التي بدأ العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

# انعكس تطبيق النموذج التشغيلي الجديد بشكل ايجابي على أداء هيئات تسوية الخلافات العمالية بشكل عام

## الرياض - نبذة عن أداء الهيئة بعد اطلاق النموذج التشغيلي الجديد

المؤشر	المعدل ما قبل الإطلاق	المعدل منذ بدأ الإطلاق	نسبة التغير منذ بدأ الإطلاق
القدرة على معالجة القضايا	292	769	↑ 96%
عمر القضية - بالأسابيع	12	2.7	↓ 78%
انتاجية المحققين في التسوية الودية - عدد الجلسات في اليوم	3.2	7.3	↑ 125%
انتاجية الأعضاء في التسوية الودية - عدد الجلسات في اليوم	2.7	5.1	↑ 74%

## عرعر - نبذة عن أداء الهيئة بعد اطلاق النموذج التشغيلي الجديد

المؤشر	المعدل ما قبل الإطلاق	المعدل منذ بدأ الإطلاق	نسبة التغير منذ بدأ الإطلاق
عمر القضية - بالأسابيع	8	1.7	↓ 78%
انتاجية المحققين في التسوية الودية - عدد الجلسات في اليوم	1.1	1.1	↑ 27%
انتاجية الأعضاء في التسوية الودية - عدد الجلسات في اليوم	1	1.4	↑ 40%



وزارة العمل  
المملكة العربية السعودية

شكراً جزيلاً