



## الموضوع الثالث: آلية تسوية الخلافات العمالية

# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

## تقديم الشكاوى عبر المنصات الإلكترونية

### المقصود:

يقوم العامل أو صاحب العمل بتقديم شكاوى رسمية إلكترونياً بدل الذهاب حضورياً.

### أهم المنصات المستخدمة:

منصة قوى (تقديم الشكاوى العمالية المتعلقة بعقود العمل، الرواتب، الإجازات... إلخ).

منصة التسوية الودية التابعة لوزارة الموارد البشرية.

منصة مساعد أو الدعم الفني لبعض الخدمات.

الرقم الموحد 19911 للاستفسارات الأولية والبلاغات.



# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

## تقديم الشكاوى عبر المنصات الإلكترونية

### ماذا يحدث بعد تقديم الشكاوى؟

- تسجيل الشكاوى رسميًا في النظام.
- الحصول على رقم قضية لمتابعتها.
- إرسال إخطار للمنشأة بوجود شكاوى ضدها لتقديم الرد.

### مثال :

موظف لم يستلم راتبه لمدة شهرين → يدخل على منصة قوى → يقدم شكاوى "تأخير أجور" →  
تصله رسالة بتأكيد الاستلام وتحديد موعد الجلسة الودية.

# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

## الإحالة إلى التسوية الودية (مرحلة الصلح)

### تعريفها:

- مرحلة تهدف إلى حل النزاع ودياً بين الطرفين قبل انتقاله للمحاكم، ويشرف عليها موظفون مختصون من وزارة الموارد البشرية.

### الهدف منها:

- تحديد جلسة صلح (حضورية أو عن بُعد عبر الاتصال المرئي).
- سماع الطرفين.
- عرض الحلول النظامية حسب الأنظمة واللوائح.
- تسجيل أي اتفاق يتم التوصل إليه ويصبح مُلزمًا للطرفين.



# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

الإحالة إلى التسوية الودية (مرحلة الصلح)

مدتها النظامية:

عادة تستمر 21 يومًا قابلة للتمديد إذا اقتضى الأمر.

مثال:

العامل يطلب رواتبه المتأخرة + مكافأة نهاية الخدمة. المنشأة تعرض حل وسط وهو دفع الرواتب على دفعات، إذا تم الاتفاق، يتم إغلاق القضية دون قضاء.

# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

## الإحالة إلى القضاء العمالي إذا فشلت التسوية

### متى يتم الانتقال الى المحكمة؟

- إذا لم يتوصل الطرفان لاتفاق خلال المدة المحددة.
- إذا رفض أحد الطرفين الحضور للجلسات الودية.
- إذا كان النزاع من نوع القضايا الكبيرة التي تحتاج حكم قضائي.

### ماذا يحدث بعد الإحالة؟

- يتم رفع ملف القضية إلكترونياً إلى المحكمة العمالية عبر منصة ناجز.
- تحديد جلسات قضائية إلكترونية أو حضورية.
- تقديم المستندات والأدلة (عقود، كشوف رواتب، مراسلات... إلخ).
- سماع الشهود إذا لزم الأمر.
- دراسة الملف من القاضي.



# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

## إصدار الأحكام والتنفيذ

### بعد انتهاء الجلسات:

- يصدر القاضي حكمًا قضائيًا مكتوبًا بناءً على النظام والأدلة المقدمة.
- يتم إشعار الطرفين إلكترونياً عبر منصة ناجز.
- يمكن لأي طرف الاعتراض خلال فترة محددة (الاستئناف في القضايا التي تقبل الاستئناف).

### مرحلة التنفيذ:

- إذا لم يلتزم الطرف المحكوم عليه بتنفيذ الحكم طوعاً:
- يتم تحويل الحكم إلى محكمة التنفيذ.
- قد تشمل الإجراءات:
- الحجز على حسابات المنشأة البنكية.
- منع التعاملات المالية.
- إيقاف الخدمات.
- إلزام المنشأة بالدفع خلال مدة محددة.
- اتخاذ إجراءات أخرى لضمان حق العامل.

# إجراءات معالجة الشكاوى العمالية في المملكة

إصدار الأحكام والتنفيذ:

مثال توضيحي:

القاضي يحكم بإلزام المنشأة بدفع رواتب 4 أشهر + مكافأة نهاية الخدمة + التعويض.  
إذا لم تدفع المنشأة بعد 5 أيام من إشعار التنفيذ → تُتخذ إجراءات تنفيذية قانونية.