



وزارة العمل

المملكة العربية السعودية

مشروع تطوير هيئات تسوية الخلافات العمالية في المملكة العربية
السعودية

نوفمبر 2014

مقدمة

- حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد
- أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم
- لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات
- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق
- نظرة على أداء الهيئات التي بدأت العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد
- ملحق

بهدف تطوير هيئات تسوية الخلافات العمالية في المملكة وتسهيل اجراءات التقاضي على العملاء، تم تصميم نموذج تشغيلي جديد...



- كانت طريقة عمل هيئة تسوية الخلافات العمالية تتبع نمودجا غير منظم لا يضمن حقوق الاطراف على اكمل وجه
- كانت مدة التقاضي الطويلة (عمر القضية قد يصل إلى اكثر من سنة في بعض المناطق) تثقل كاهل اطراف الدعوى، خصوصا العمال الاجانب، وكانت تسيئ الى صورة المملكة

الحالة السابقة



- تحسين الأداء التشغيلي للهيئات من اجل ضمان حقوق العمال مع تقليص العبء الناتج عن رفع ومتابعة القضية
- التأسيس لإجراءات عمل تضمن السرعة في التعامل وتخليص القضايا لجميع الأطراف الذين يسعون لرفع قضاياهم لدى الهيئة

الهدف



- نمودج تشغيلي موحد يهدف الى:
 - ضمان خدمة ذات جودة عالية للمراجعين في كافة انحاء 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 ممارسات المحاكم العمالية حول العالم

الحل

▪ مقدمة

▪ حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد

▪ أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم

▪ لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات

▪ لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق

▪ نظرة على أداء الهيئات التي ابتداء العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

▪ ملحق

...وفي هذا الإطار تم الشروع بتقييم هيئات تسوية الخلافات العمالية بالمملكة و تبين وجود العديد من نقاط الضعف التي يجب معالجتها

الدعوى		الإجراءات	
سبل التسوية	<ul style="list-style-type: none"> - مكاتب صلح لتسوية الخلافات وديا وقضاء (محاكم مخصصة لنزعات العمل) 	التكلفة	<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد تكلفة
الشراكة مع القطاع الخاص	<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد شراكة مع القطاع الخاص لتحسين جودة الخدمة 	الوقت المستغرق	<ul style="list-style-type: none"> - أكثر من سنة : - حوالي ستة أشهر للتوصل للصلح - سنة على الأقل بالهيئة الابتدائية والعليا
عواقب عدم الحضور	<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد معايير لضبط عدم حضور أحد الأطراف 	مستوى التعقيد	<ul style="list-style-type: none"> - لا يوجد اجراءات عمل موحدة ومنظمة
التبعية القضائية	<ul style="list-style-type: none"> - لم يكن هناك مرجعية مركزية للقضايا العمالية 	وحدة الإجراءات	<ul style="list-style-type: none"> - النماذج : غير موحدة - خطوات الإجراء: غير موحدة
الأتمتة		التوعية	
التقدم بدعوى	<ul style="list-style-type: none"> - تقديم الطلب: يدويا - تسليم الوثائق والنماذج: يدويا 	تعدد القنوات	<ul style="list-style-type: none"> - ليست هنالك قنوات مخصصة فقط لعملاء المحاكم العمالية
الترتيب للجلسات	<ul style="list-style-type: none"> - يدويا: يتم الترتيب لجلسات المصالحة/القضائية والاستدعاء بشكل يدوي 	الأدوات المتاحة	<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد هنالك أدوات متوفرة كافية لتثقيف العمالة بحقوقها
تسجيل الدعوى	<ul style="list-style-type: none"> - يدوي من خلال التوثيق الورقي 	المعلومات المتاحة	<ul style="list-style-type: none"> - غير مشروحة بشكل واضح للعمالة عن طريق القنوات المتوفرة للوزارة
الإشعارات	<ul style="list-style-type: none"> - تعد الإشعارات يدويا ويتم الاستدعاء عبر جهات الضبط (الشرطة) 	حملات التوعية	<ul style="list-style-type: none"> - لا توجد حملات توعية فعالة وموحدة للعملاء

تبين من خلال تقييم الدعاوى والقضايا في المكاتب والهيئات وجود العديد من نقاط الضعف التي يجب معالجتها (1/3)

المعيار	أهم المشاكل التي تم تحديدها من خلال الزيارات التحليلية
اليات التعامل مع القضايا	غياب الإعتماد على اليات ومسارات مختلفة لأنواع الدعاوى و لقضايا المستعجلة والمتكررة
العمل بالإجراءات والمبادئ التوجيهية	عدم توثيق الإجراءات وتحديد الآليات التفصيلية والإعتماد على الإجتهد الشخصي في العديد من الحالات
إدارة الأداء	غياب آليات قياس وتتبع الأداء بناء على مؤشرات وأهداف واضحة والإعتماد فقط على بعض الإحصائيات
أتمتة معالجة الطلب	الإعتماد على أنظمة بسيطة لإدخال معلومات عن الدعاوى في المكاتب وبعض الهيئات الإبتدائية وغياب الأتمتة بشكل كامل في الهيئات العليا
أتمتة تقديم الطلب	الإعتماد على أنظمة بسيطة في إستلام الطلبات في المكاتب وبعض الهيئات الإبتدائية وغياب الأتمتة بشكل كامل في الهيئات العليا
أتمتة تسليم الطلب	غياب الأتمتة بشكل كامل في تسليم الطلبات
جدولة مواعيد الجلسات	طول مدة إنتظار العميل بين مواعيد الجلسات
تسليم إشعار الجلسات	التأخر في تسليم إشعارات الجلسات
تسليم القرارات	التأخر في نسخ وإعداد القرارات وإرسالها إلى الأطراف المعنية خصوصا في الهيئات
تكرار العمل	تكرار العمل بين مختلف الأدوار وإمكانية تقليل الخطوات المتبعة
التدقيق والمراقبة	عدم توفر آليات للتدقيق في القرارات وضبط حالات التلاعب

تبين من خلال تقييم الدعاوى والقضايا في المكاتب والهيئات وجود العديد من نقاط الضعف التي يجب معالجتها (2/3)

المعيار	أهم المشاكل التي تم تحديدها من خلال الزيارات التحليلية
المعلومات	عدم توفر معلومات كافية للعميل عن الخدمة من حيث المستندات, الوقت المطلوب, إلخ
	تكرار طلب المعلومات والمستندات نفسها من العميل في أكثر من خطوة
	وجود تقارير إحصائية بسيطة في بعض المكاتب والهيئات ولكنها لا تغطي مختلف نواحي العمل
	عدم التحقق من البيانات التي تدخل في الأنظمة ومعالجة نوعيتها بشكل دوري
الهيكل التنظيمي	وجود العديد من الثغرات من حيث الحجم والقدرة على ضبط إيقاع العمل
	أغلبية الموظفين في مكاتب العمل لا يملكون المؤهلات العلمية الخاصة بالقانون والعديد من الأعضاء في الهيئات لا يملكون الخبرة الكافية
	غياب الآليات لقياس أداء الموظفين الكمي والنوعي بناء على مؤشرات وأهداف واضحة
	أغلبية الموظفين خضعوا لدورات تدريبية منذ حوالي سنة إلا أنها لا تتعلق باختصاص معالجة القضايا
التكنولوجيا	الإعتماد على نظام العمل في المكاتب ونظام Access البسيط في بعض الهيئات الإبتدائية وغياب الأنظمة في الهيئة العليا
	نقص الأدوات اللوجستية التي تلبي إحتياجات العمل مثل أجهزة الحاسب, التصوير, التسجيل, إلخ
	عدم ربط البيانات بين الإدارات
	غياب الأرشفة الإلكترونية والإعتماد على الأرشفة الورقية بشكل أساسي

تبين من خلال تقييم الدعاوى والقضايا في المكاتب والهيئات وجود العديد من نقاط الضعف التي يجب معالجتها (3/3)

المعيار	أهم المشاكل التي تم تحديدها من خلال الزيارات التحليلية
رضا العملاء	غياب الاليات لإحتساب رضا العملاء بشكل دوري
معالجة الشكاوى	عدم وجود أي الية واضحة للتعامل مع الشكاوي وحصرها والعمل على معالجة الأسباب الجذرية
زيارات العميل	تفاوتت زيارات العميل بين المناطق والهيئات حيث تتراوح بين ثلاثة وستة
تفاعلات العميل	تفاوتت تفاعلات العميل بين المكاتب والهيئات حيث تتراوح بين إثنين وخمسة
إنتظار العميل	يتفاوت معدل انتظار العميل في كل مرحلة قبل الجلسات ما بين 20 دقيقة إلى ثلاثة ساعات
القنوات المتاحة	الإعتماد على القناة المباشرة بشكل أساسي بالإضافة إلى إستخدام الهاتف في بعض الهيئات
نظام الإنتظار	وجود قاعات إنتظار في بعض المكاتب وإستخدام المقاعد في الممرات بشكل كبير في العديد من الهيئات
نظافة المكان	تم الإهتمام بنظافة ومظهر القاعات والمكاتب في بعض المكاتب والهيئات ولكن أغلبها يحتاج لأليات فعالة للحد من التدخين
بيئة العمل	وجود مكاتب منفصلة لعقد جلسات الصلح في العديد من مكاتب العمل بينما تعاني الهيئات من نقص المكاتب المخصصة للأعضاء
إشعارات العميل	لا يتم إشعار المدعي والمدعى عليه بطريقة فعالة في مختلف مراحل القضية

العناية بالعملاء

توفر وفعالية القنوات

▪ مقدمة

▪ حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد

▪ أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم

▪ لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات

▪ لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق

▪ نظرة على أداء الهيئات التي ابتداء العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

▪ ملحق

بعد تحديد المحاكم العمالية الرائدة في العالم قمنا بدراسة الأسباب الكامنة وراء نجاحها...

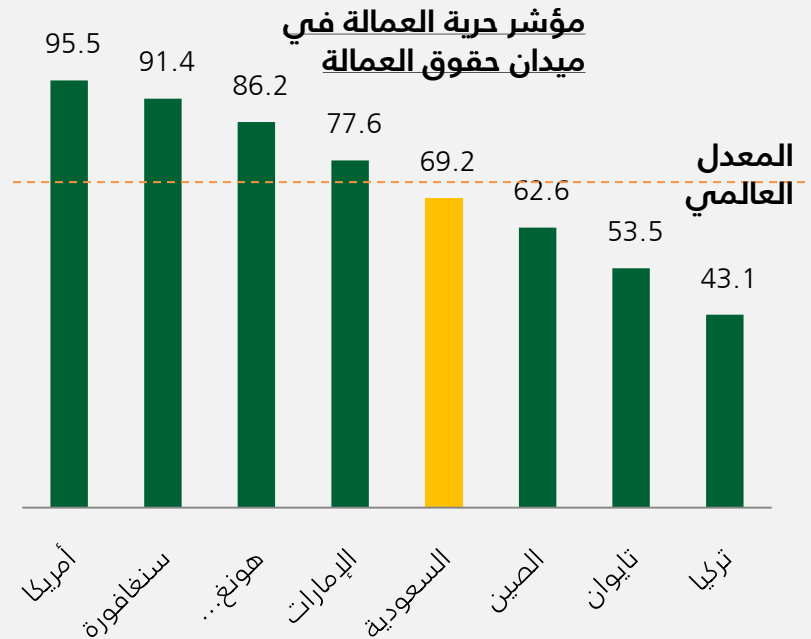
1

مقارنة ثلاثية الأوجه لاختيار البلدان الأكثر نجاحا

- قمنا بتقييم أسواق العمل وفقا للمعايير التالية:
- حرية العمالة
 - الحلول الوقائية
 - الحلول التفاعلية

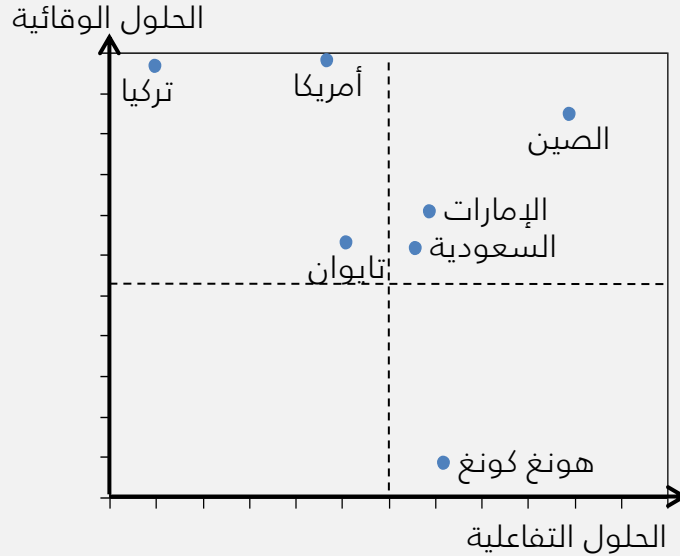
2

البلدان الأكثر نجاحا في ميدان حقوق العمالة



3

فعالية البلدان في ميدان القضايا العمالية



4

تركيز الجهود على اربعة مجالات

ان دراسة إنجازات الدول الأكثر نجاحا أدت الى استخلاص المعايير الأربعة التالية الضرورية لازدهار سوق العمل:

- التوعية
- الأتمتة
- الإجراءات
- الحوكمة

- مقدمة

- حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد

- أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم

- **لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات**

- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق

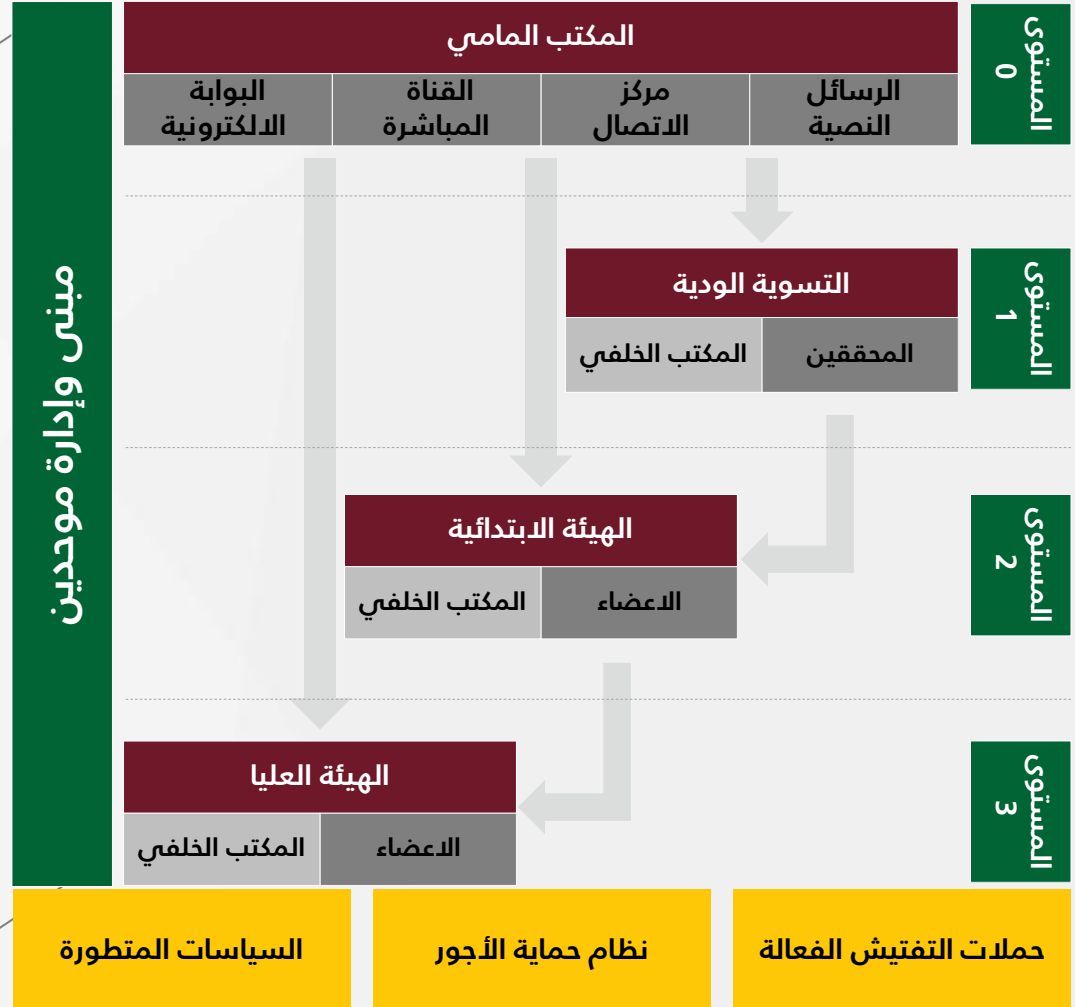
- نظرة على أداء الهيئات التي ابتداء العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

- ملحق

الخدمات المساندة

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

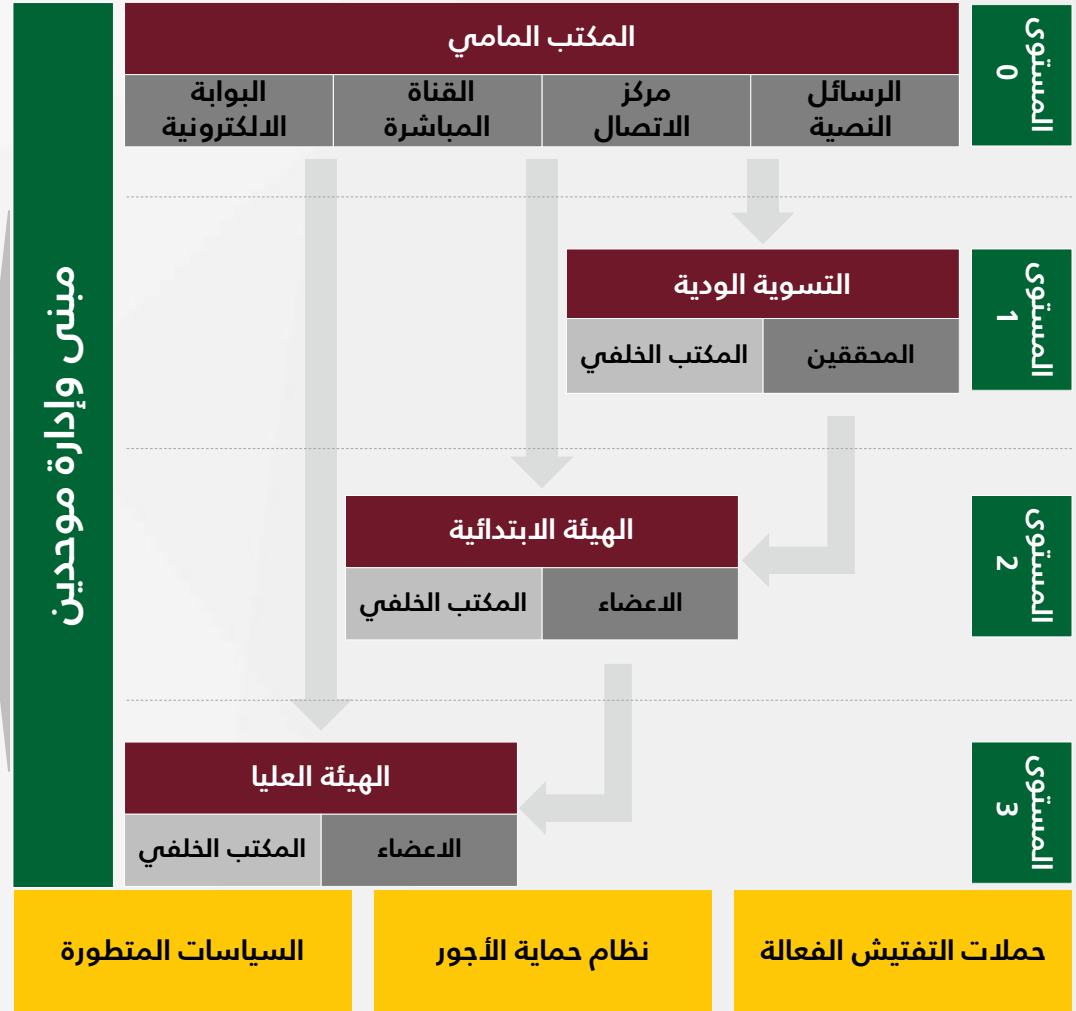
المهام الاساسية



شرح الخدمات

- **مكتب استقبال متعدد القنوات مصمم من اجل:**
 - استقبال القضايا
 - تنظيم المواعيد والجلسات
 - الرد على الاستفسارات
- **التسوية الودية:** الجهة الأولى التي يحتك بها الأطراف في الهيئات. يسعى محققو التسوية خلال مدة ثلاث جلسات (كحد أقصى) 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 اربع جلسات
- **الهيئة العليا:** وهي المستوى الثالث والنهائي. تستخدم عندما يقرر احد الأطراف استئناف حكم الهيئة الابتدائية. يصدر الحكم القاطع والنهائي في مدة أقصاها اربع جلسات
- المدة الزمنية بين المواعيد ضمن المستوى الواحد او بين المستويات المختلفة لا تتجاوز السبعة ايام
- لا تتجاوز مدة القضية في المستويات الثلاث احدى عشر أسبوعا

المهام الاساسية



في حين تسهل الخدمات المساندة عمل الموظفين والمتقاضين على اكثر من صعيد خلال سير القضية

مستوى التطبيق

الهدف

الخدمات المساندة

	<ul style="list-style-type: none"> تسهيل عملية إعداد التقارير، زيادة نسبة الحضور من خلال رصد ومتابعة إخطارات التسليم، واعفاء الأطراف من عبء تسليم إخطارات التبليغ
	<ul style="list-style-type: none"> تزويد العملاء بقناة اتصال إضافية من أجل جعل تبادل المعلومات والمتابعة أسهل وأقل تعقيدا
	<ul style="list-style-type: none"> رفع حاجز اللغة عن جميع الخطوات المتعلقة بالاستفسار، رفع أو متابعة القضايا
	<ul style="list-style-type: none"> أتمته العمليات اليومية ورفع فعالية العمل بالهيئة
	<ul style="list-style-type: none"> تقليل المشقة وتكاليف السفر على المتقاضين في المناطق النائية التي لا تتوفر فيها الهيئات المعنية
	<ul style="list-style-type: none"> توحيد الاستثمارات والنماذج الرسمية في جميع هيئات المملكة
	<ul style="list-style-type: none"> تحسين أوضاع جميع الأطراف من خلال توعيتهم بحقوق والتزامات كل منهم

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

▪ مقدمة

▪ حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد

▪ أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم

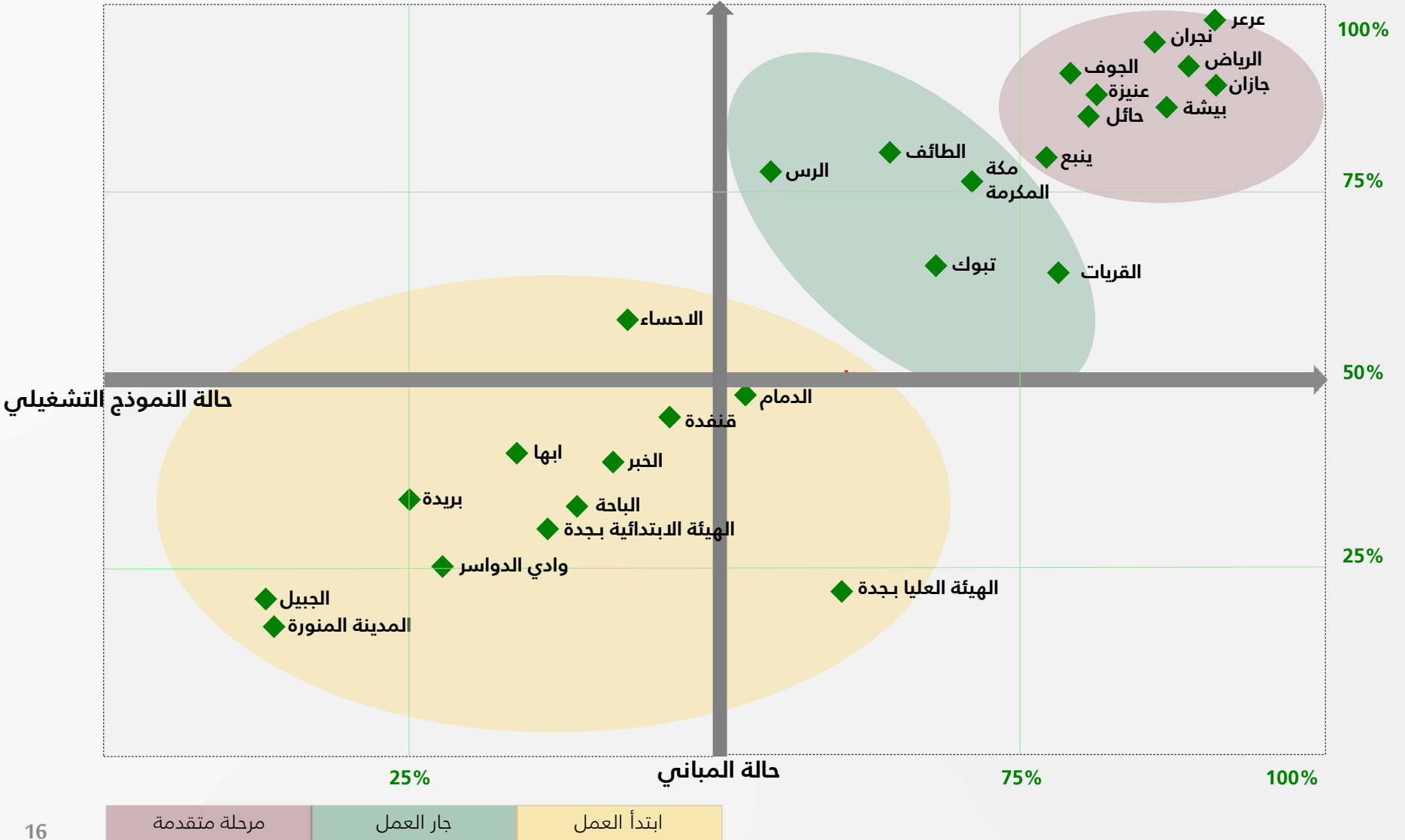
▪ لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات

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

▪ نظرة على أداء الهيئات التي ابتداء العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد

▪ ملحق

يبين الرسم البياني الثنائي الابعاد ادناه, بأن تم تطبيق النموذج التشغيلي الجديد بعدة مدن بالمملكة والعمل جار على تطبيقه بالمدن الأخرى



- مقدمة
- حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد
- أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم
- لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات
- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق
- **نظرة على أداء الهيئات التي ابتداء العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد**
- ملحق

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 بدا الإطلاق*	نسبة التغير منذ بدأ الإطلاق
القدرة على معالجة القضايا	292	769	↑ 163%
عمر القضية** - بالاسابيع	30	11.7	↓ 61%
انتاجية المحققين في التسوية الودية – عدد الجلسات في اليوم	3.2	7.3	↑ 128%
انتاجية الأعضاء في الهيئة الابتدائية – عدد الجلسات في اليوم	2.7	5.1	↑ 89%

عرعر – نبذة عن أداء الهيئة بعد اطلاق النموذج التشغيلي الجديد

المؤشر	المعدل ما قبل الإطلاق*	المعدل منذ بدا الإطلاق*	نسبة التغير منذ بدأ الإطلاق
عمر القضية** - بالاسابيع	8	1.7	↓ 79%
انتاجية المحققين في التسوية الودية – عدد الجلسات في اليوم	1.1	1.4	↑ 27%
انتاجية الأعضاء في الهيئة الابتدائية – عدد الجلسات في اليوم	1	1.4	↑ 29%

التسوية الودية والهيئة الابتدائية **

سنة أشهر *

- مقدمة
- حالة الهيئات قبل تطبيق النموذج التشغيلي الجديد
- أفضل ممارسات المحاكم العمالية حول العالم
- لمحة سريعة عن المشروع التطويري للهيئات
- لمحة عن حالة تطبيق النموذج التشغيلي الجديد في مختلف المناطق
- نظرة على أداء الهيئات التي ابتداء العمل فيها حسب النموذج التشغيلي الجديد
- ملحق

لكل من الدول التي تم إختيارها, سيتم التركيز على معطيات معينة في هذه الدراسة لمقارنة تتمحور حول الإجراءات, الحوكمة, التوعية والأتمتة

من أكبر القوة العاملة في العالم



جمهورية الصين الشعبية



الإمارات العربية المتحدة

من أفضل الدول العربية في مجال بيئة العمل وحقوق العمالة

من أفضل الدول عالميا في مجال حرية الاقتصاد ومن أفضل الدول في بيئة العمل وحقوق العمالة



هونغ كونج



الولايات المتحدة

من أكبر القوة الاقتصادية عالميا في مجال بيئة العمل وحقوق العمالة عالميا

من أبر الدول من حيث حضور العمالة الأجنبية وثاني أفضل بلد في بيئة العمل وحقوق العمالة عالميا



سنغافورة



المملكة العربية السعودية



تركيا



تايوان

من أفضل 5 دول في مجال بيئة العمل وحقوق العمالة في آسيا والمحيط الهادي

من اقوى الدول اقتصاديا في الشرق الأوسط

المعطيات التي سيتم التركيز عليها:

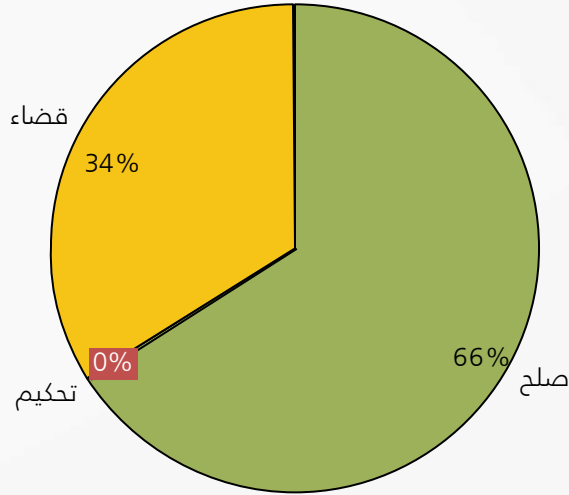
الأتمتة

التوعية

الحوكمة

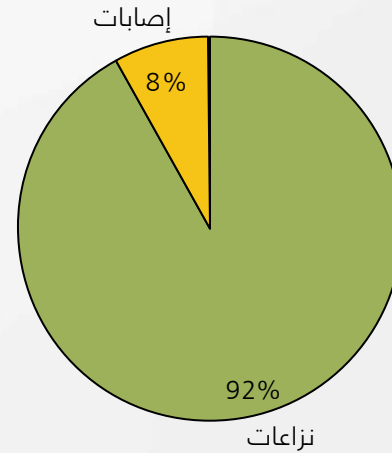
الإجراء

توزيع معالجة القضايا**

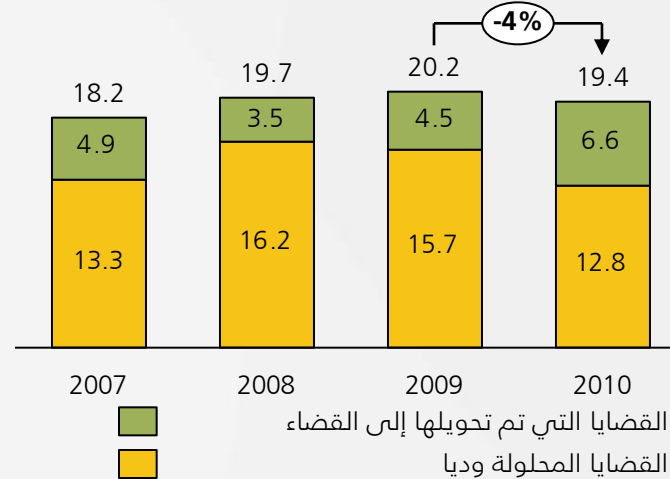


- استطاعت المملكة العربية السعودية الحد من تزايد عدد القضايا العمالية سنويا
- نسبة القضايا التي يتم حلها وديا على مستوى مكاتب العمل تراجعت سنتي 2009 و 2010 مقارنة بـ 2008

تقسيم القضايا لسنة 2010

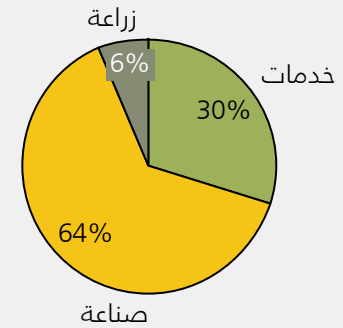


تطور عدد القضايا '000

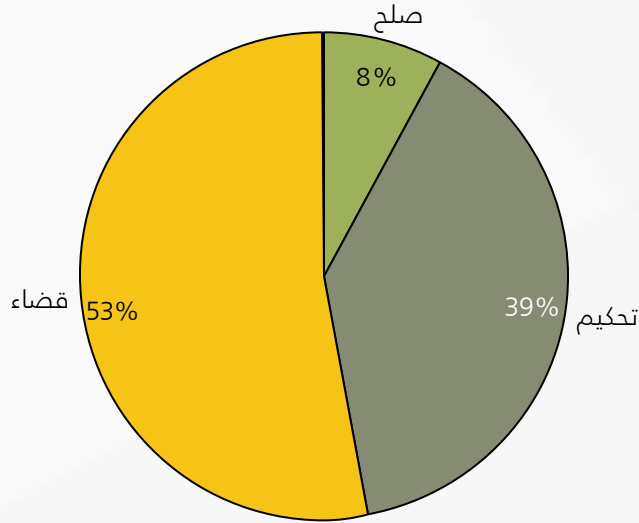


العمالة 8 مليون
القضايا العمالية* 19.4 ألف
مؤشر القضايا 243
حرية العمالة 69.2
معاهدات ILO 5

القوة العاملة حسب القطاع

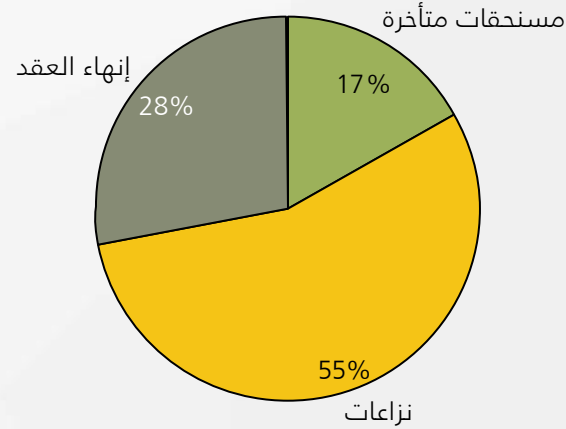


توزيع معالجة القضايا**

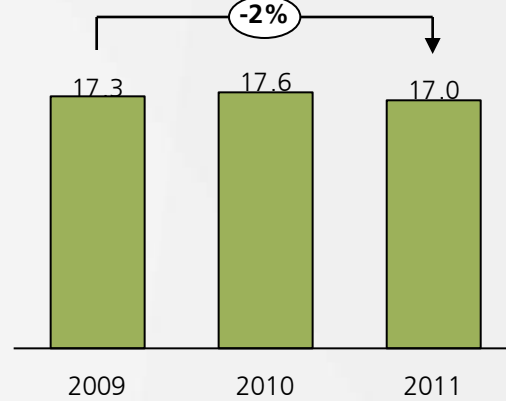


- عرف عدد القضايا العمالية بالولايات المتحدة استقرارا نسبيا خلال الفترة ما بين 2009 و2011
- يساهم التحكيم بحل أكثر من ثلث القضايا في حين أنه لا يتم التوصل إلى صلح إلا في 8% منها

تقسيم القضايا لسنة 2011



تطور عدد القضايا '000

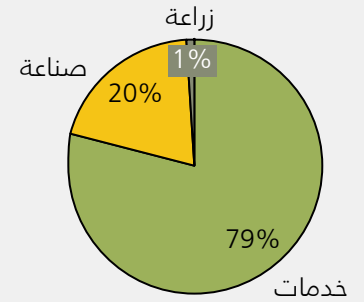


عدد القضايا



154 مليون	العمالة
17.3 ألف	القضايا العمالية*
11	مؤشر القضايا
95.5	حرية العمالة
2	معاهدات ILO

القوة العاملة حسب القطاع



*معدل القضايا لسنوات 2011-2009

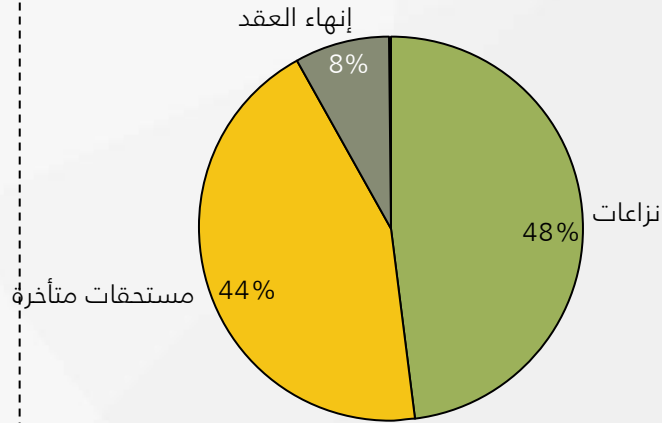
**بناء على البيانات المتوفرة لعام 2011

توزيع معالجة القضايا**

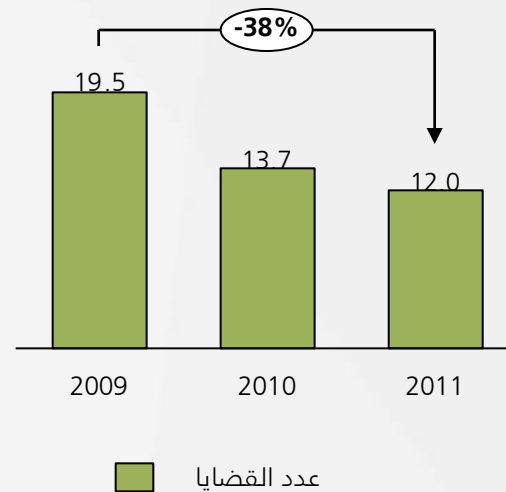
البيانات غير متوفرة

- شهدت سنغافورة تراجعاً ملموساً في عدد القضايا مع التعافي من الأزمة الاقتصادية العالمية.
- مركز متقدم في حرية العمالة بفضل وضوح وصراحة قوانينها تجاه تأدية حقوق العامل خلال وبعد انقضاء العقد

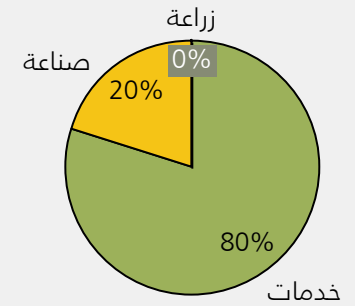
تقسيم القضايا لسنة 2011



تطور عدد القضايا '000



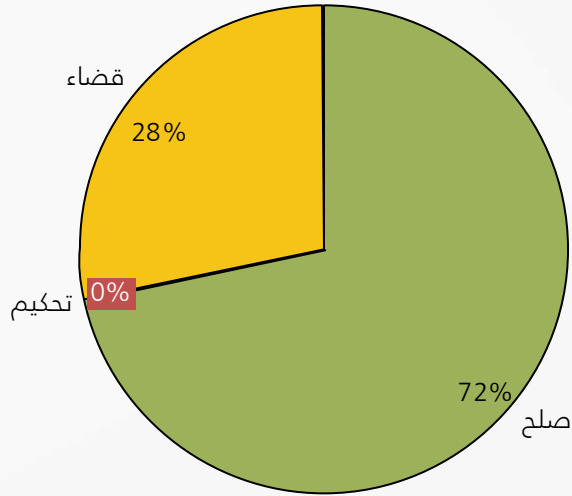
العمالة
3.3 مليون
القضايا العمالية* 15 ألف
مؤشر القضايا
455
حرية العمالة
91.4
معاهدات ILO
6
القوة العاملة حسب القطاع



*معدل القضايا لسنوات 2009-2011

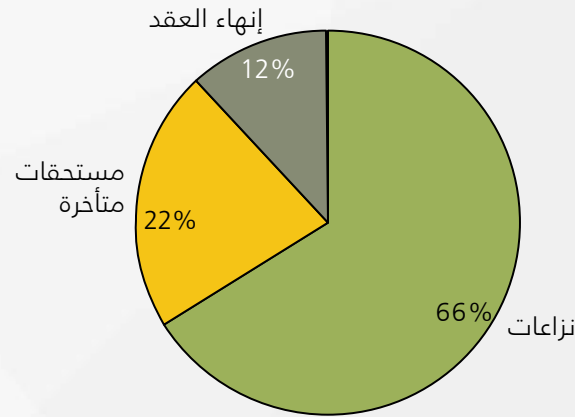
**بناء على البيانات المتوفرة لعام 2010

توزيع معالجة القضايا**

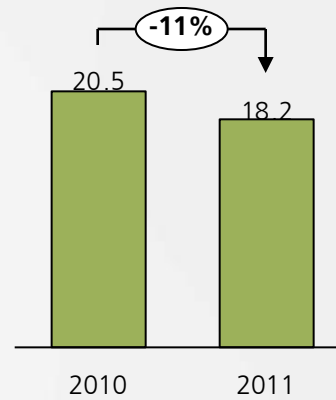


عملت هونغ كونج على تطوير سياسات وأدوات الصلح مما مكنها من حل 72% من القضايا العمالية وديا في 2011

تقسيم القضايا لسنة 2011



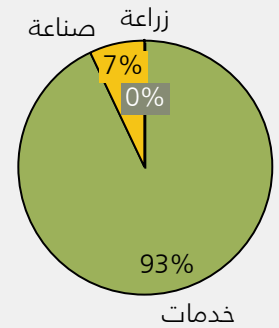
تطور عدد القضايا



عدد القضايا



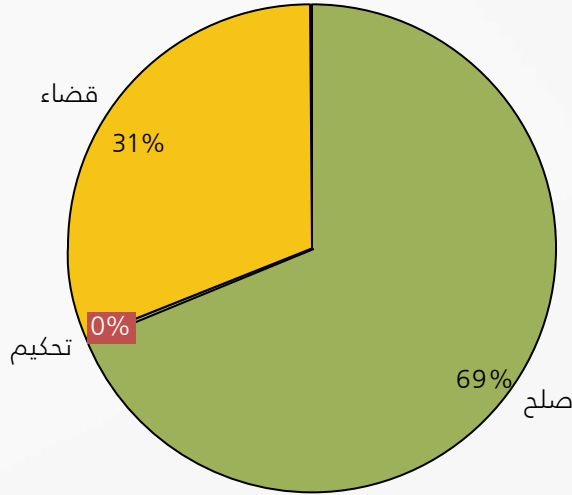
العمالة 3.8 مليون
القضايا العمالية* 19 ألف
مؤشر القضايا 508
حرية العمالة 86.2
معاهدات ILO 4
القوة العاملة حسب القطاع



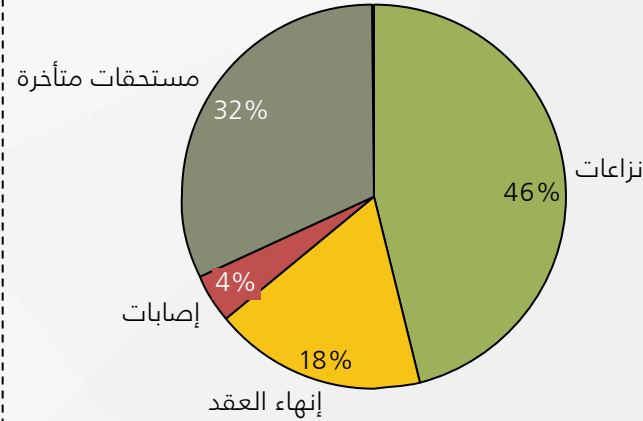
*معدل القضايا لسنوات 2009-2010

**بناء على البيانات المتوفرة لعام 2011

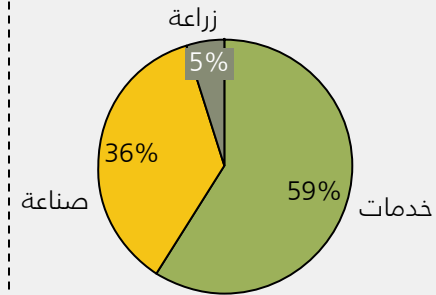
توزيع معالجة القضايا**



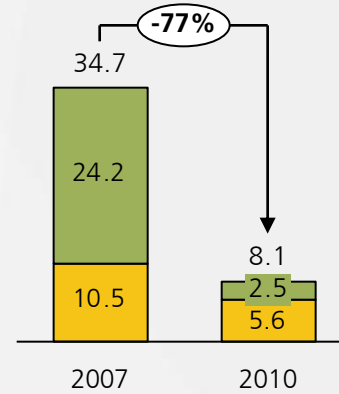
تقسيم القضايا لسنة 2010



4.1 مليون	العمالة
8.1 ألف	القضايا العمالية*
198	مؤشر القضايا
77.6	حرية العمالة
6	معاهدات ILO
	القوة العاملة حسب القطاع



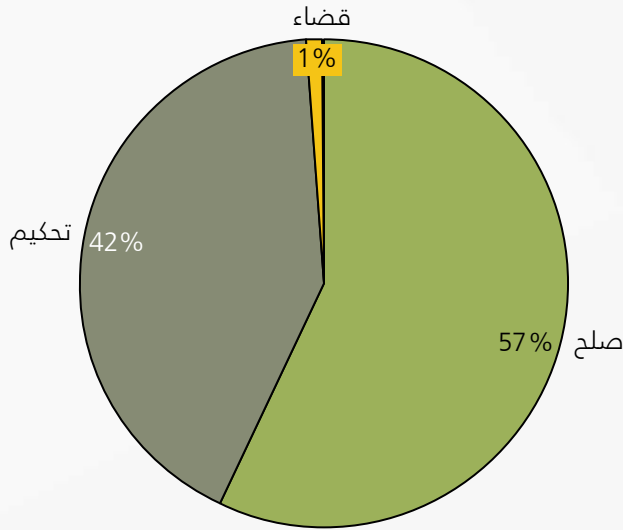
تطور عدد القضايا '000



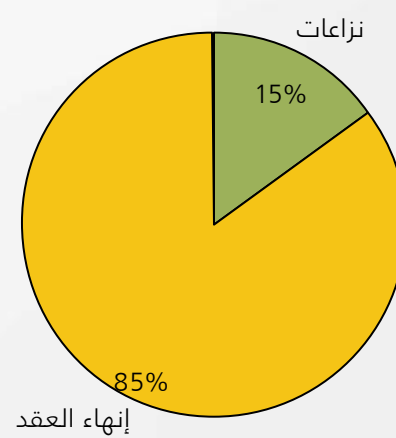
القضايا التي تم تحويلها إلى القضاء
القضايا المحلولة وديا

- استطاعت الإمارات العربية المتحدة تحقيق تراجع ملحوظ في عدد القضايا العمالية بين 2007 و 2010
- ارتفاع نسبة القضايا التي يتم حلها وديا إلى أكثر من ثلثي إجمالي القضايا

توزيع معالجة القضايا**

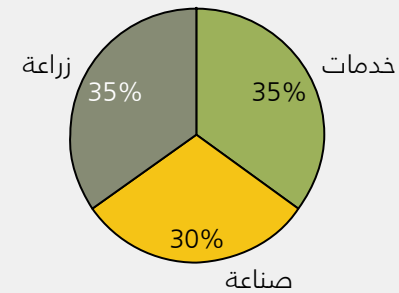


تقسيم القضايا لسنة 2009

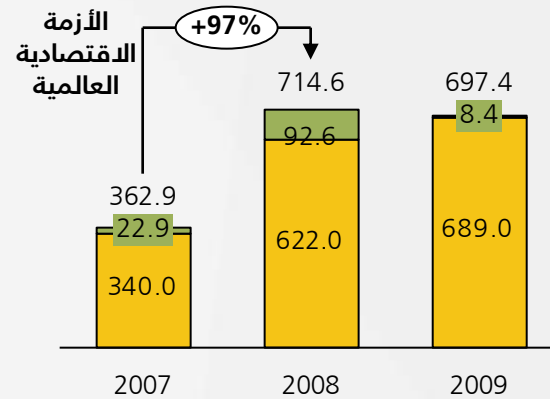


795 مليون العمالة
615 ألف القضايا العمالية*
77 مؤشر القضايا
62.6 حرية العمالة
4 معاهدات ILO

القوة العاملة حسب القطاع



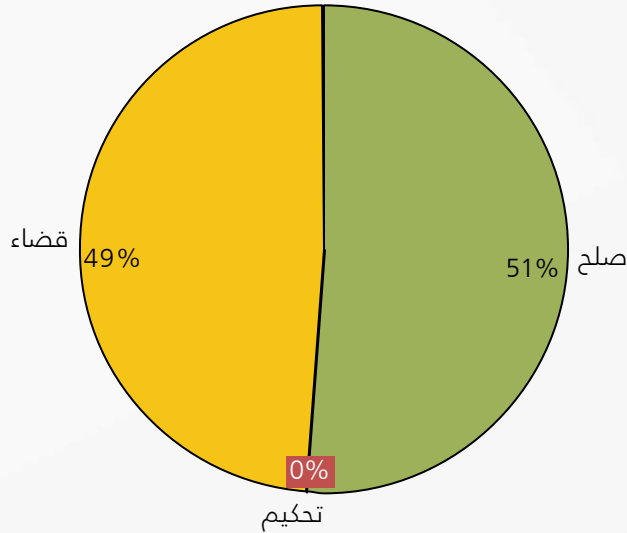
تطور عدد القضايا '000



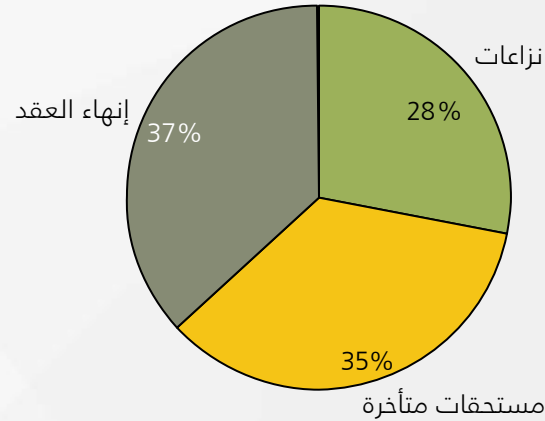
القضايا التي تم تحويلها إلى القضاء
القضايا المحلولة وديا

رغم القفزة الهائلة لعدد القضايا العمالية التي شهدتها الصين خلال الأزمة الاقتصادية العالمية، إلا أنها استطاعت حل 99% من القضايا دون اللجوء إلى القضاء في 2009

توزيع معالجة القضايا**

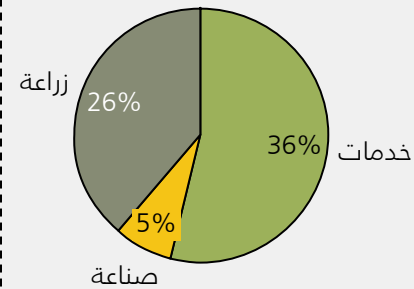


تقسيم القضايا لسنة 2011

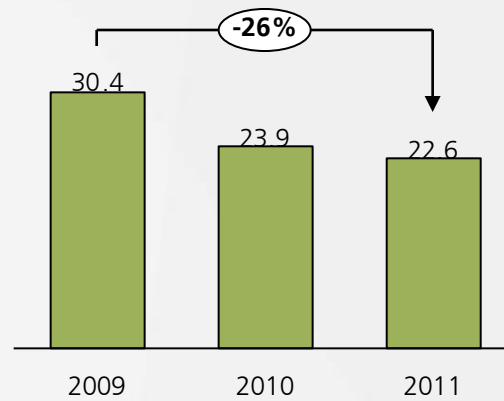


العمالة	القضايا العمالية*
11 مليون	26 ألف
مؤشر القضايا	236
حرية العمالة	53.5
معاهدات ILO	0

القوة العاملة حسب القطاع



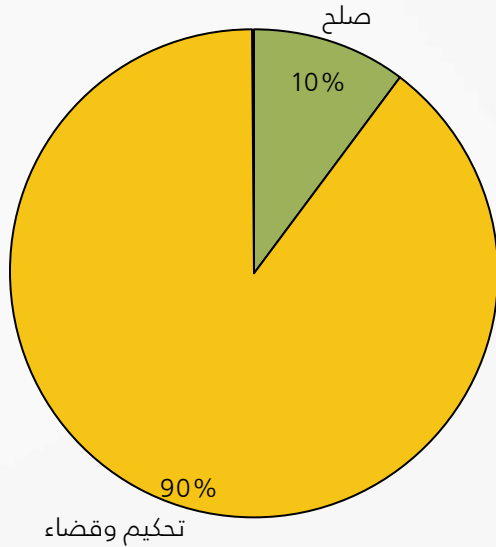
تطور عدد القضايا '000



عدد القضايا

- شهدت تايوان تراجعاً ملموساً في عدد القضايا بفضل تعافي إقتصادها من تأثير الأزمة الاقتصادية العالمية
- تم حل حوالي نصف القضايا ودياً في 2011

توزيع معالجة القضايا**

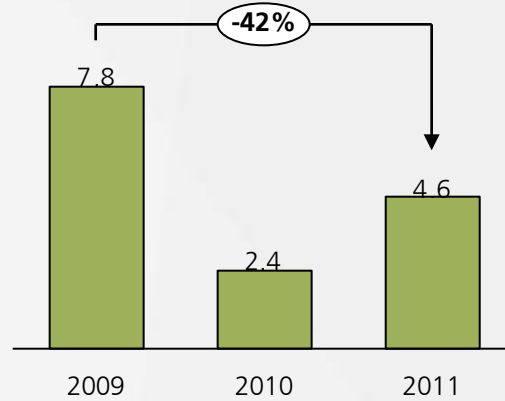


■ يتم تحويل معظم القضايا إلى المحاكم بسبب قوة نظام النقابات التي تفضل اللجوء للقضاء لأسباب سياسية في بعض الأحيان

تقسيم القضايا

البيانات غير متوفرة

تطور عدد القضايا '000 ***

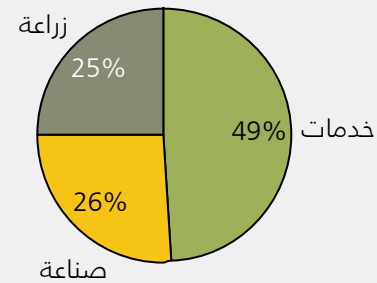


■ عدد القضايا



27 مليون	العمالة
5 ألف	القضايا العمالية*
18	مؤشر القضايا
43.1	حرية العمالة
6	معاهدات ILO

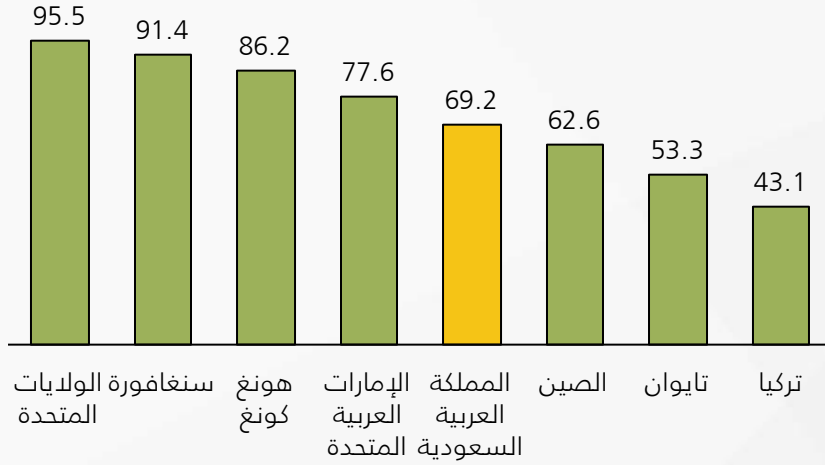
القوة العاملة حسب القطاع



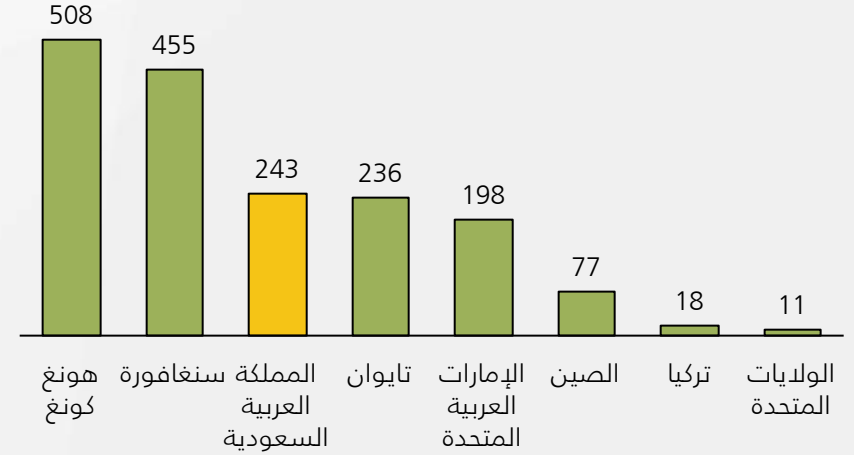
* معدل القضايا لسنوات 2009-2011

تتموقع المملكة جيدا بالنسبة للقضايا المحلولة بالصلح ولكن رغم ذلك، تبقى نسبة القضايا بالمقارنة بالقوى العاملة بالمملكة هي الأعلى

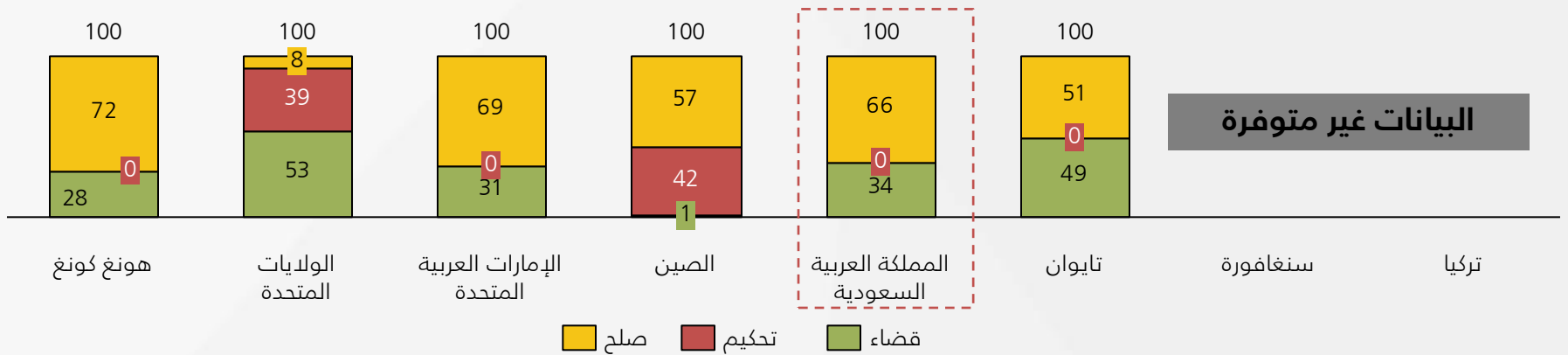
حدا العمالة



مؤشر القضايا



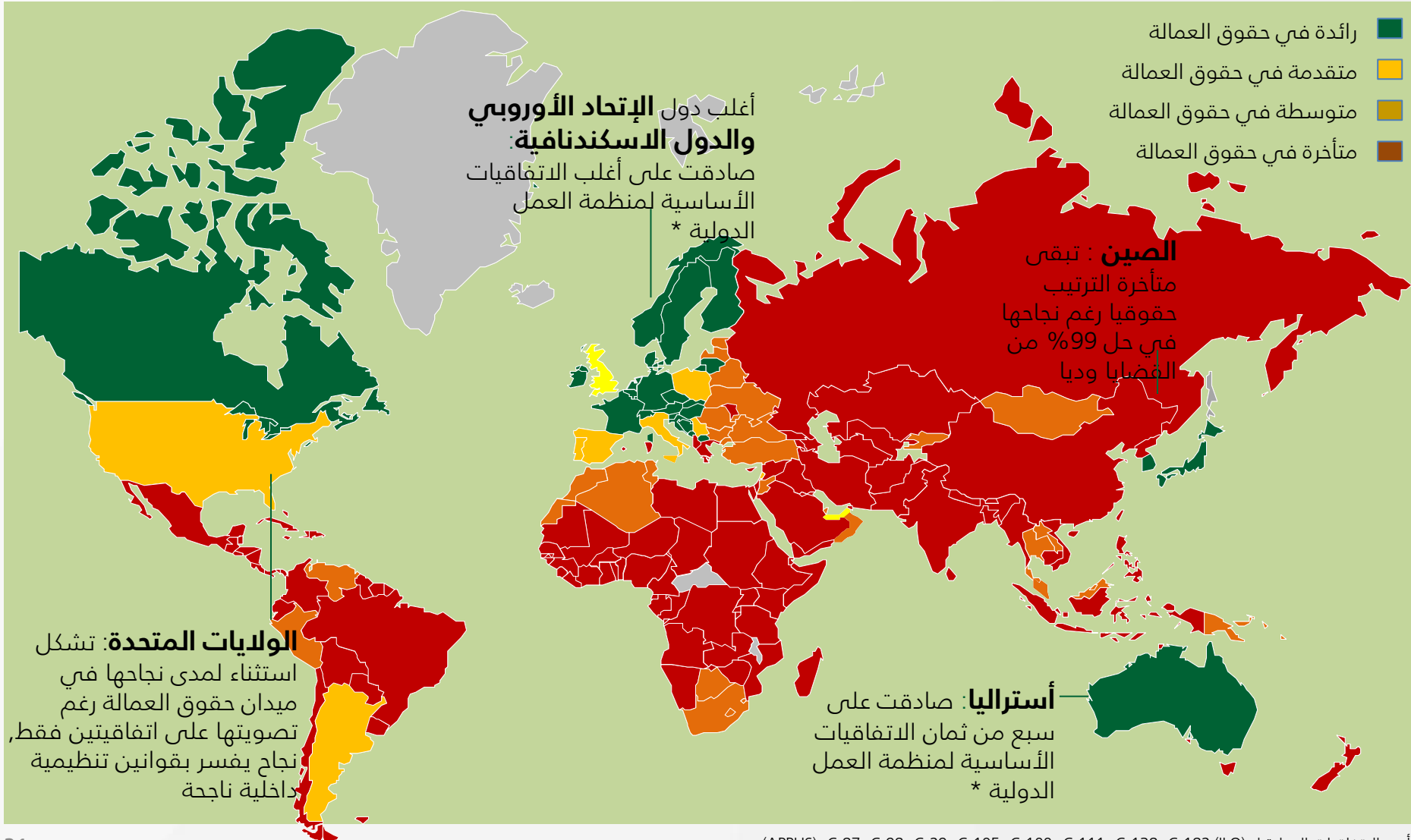
توزيع معالجة القضايا



تتموقع المملكة جيدا بالنسبة للقضايا المحلولة بالصلح والتحكيم لكن رغم ذلك، تبقى نسبة القضايا بالمقارنة بالقوى العاملة بالمملكة هي الأعلى



العامل المشترك بين أغلب الدول الرائدة في حقوق العمالة هو المصادقة على أغلب الاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية



إجراءات القضايا العمالية في السعودية تتسم بمستوى تعقيد عالي مما يتطلب وقت أطول لحل النزاعات



الإجراء

التكلفة

صلاح

تحكيم

قضاء

الوقت المستغرق

مستوى التعقيد

وحدة الإجراءات

الاستثمارات

خطوات الإجراء

✗	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗
✓	✓	لا يوجد	✓	✓	✓	لا يوجد	لا يوجد
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
◐	غير متوفر	◐	◐	◐	◐	◐	●
◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐	●
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
✓	غير متوفر	✓	غير متوفر	✓	✓	✓	✗

من اهم الأدوات التي تنقص المملكة في حل القضايا العمالية هو التحكيم، الذي يساهم في حل نسبة مهمة في مختلف البلدان المدروسة



الحكومة

سبل التسوية

✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	غير متوفر	✗	✗	✓	✓	✗	✗
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗

صلح

تحكيم

قضاء

الشراكة مع القطاع الخاص

مع مستوى أعلى من الأتمتة وجهود أكبر لتوعية العمالة بحقوقها، ستتمكن المملكة من تحقيق تقدم أكبر في مجال القضايا العمالية



<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
غير متوفر	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

التوعية

تعدد القنوات

الأدوات المتاحة

المعلومات المتاحة

حملات التوعية

الأتمتة

التقدم بدعوى

الترتيب للجلسات

تسجيل الدعوى

الإشعارات

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

السعودية

MOL Portal:

http://www.portal.mol.gov.sa/ar/Statistics/Documents/الكتاب_الإحصائي_السنوي_لوزارة_العمل_2010م.pdf

2010

الكتاب الإحصائي السنوي لعام
1431/1432 هـ - 2010م

الإمارات

Arab Labor Organization:

http://www.alolabor.org/final/index.php?option=com_content&view=article&id=226%3A2010-11-23-15-01-54&catid=177%3A2010-11-23-14-37-32&lang=ar

2007

الكتاب الدوري لإحصاءات العمل - العدد
الثامن

The National:

<http://www.thenational.ae/news/uae-news/courts/navigating-labour-disputes-in-the-uae>

2011

Navigating labour disputes in the
UAE

Dubai eGovernment:

www.deg.gov.ae/sitecollectionimages/.../uae_labour_law_eng.pdf

1980

The Federal Law No. (8)

أمريكا

<p>State of California –Department of Industrial Relations: http://www.dir.ca.gov/csmcs/</p>	<p>2012</p>	<p>California State Mediation & Conciliation Service (SMCS)</p>
<p>FMCS: http://www.fmcs.gov/internet/itemDetail.asp?categoryID=228&itemID=17315</p>	<p>2011</p>	<p>Federal Mediation and Conciliation Service 2011 Annual report</p>
<p>Bernstein Shur Law Firm: http://www.bernsteinshur.com/wp-content/uploads/2012/10/dispute-resolution-article.pdf</p>	<p>2012</p>	<p>Alternative Dispute Resolution: Best Practices for Advocates in Employment Mediation</p>
<p>University of Chicago Press: http://www.nber.org/chapters/c8455.pdf</p>	<p>1991</p>	<p>Labor Disputes and Productivity in Japan and the United States</p>

أمريكا

Harvard University Law School:

<http://www.law.harvard.edu/programs/lwp/people/staffPapers/zack/Labor%20Management%20Dispute%20Resolution,%20iHungarian%20Labor%20Association.pdf>

2007

Labor Management Dispute Resolution in Foreign Countries: Can The US Model Help in the New Global Economy?

الصين

ONC Lawyers Firm:

http://www.onc.hk/pub/oncfile/publication/china/0803_EN_Intermediation_Arbitration_of_Labor_Disputes_Law.pdf

2008

Summary of the Law on Labor Dispute Mediation and Arbitration of the People's Republic of China

Davis Wright Tremaine (law practice in China):

http://www.dwt.com/advisories/Overview_of_Chinas_New_Labor_Dispute_Mediation_and_Arbitration_Law_01_29_2008/

2012

Overview of China's New Labor Dispute Mediation and Arbitration Law

Peking University School of Transnational Law:

<http://ssrn.com/abstract=2183488>

2012

The Settlement of Labor Disputes through Mediation and Arbitration in China

الصين

Institute of Developing Economies:

<http://www.ide.go.jp/English/Publish/Download/Als/22.html>

2003

Labour Disputes Settlement System in China, Past and Perspective

China Labour Bulletin:

<http://www.clb.org.hk/en/content/chinas-labour-dispute-resolution-system>

2009

China's labour dispute resolution system

هونغ كونغ

Community Legal Information Center:

<http://www.clcic.org.hk/en/topics/employmentDisputes/>

2011

Employment Disputes, Community Legal Information Center

Labor Department:

<http://www.labour.gov.hk/eng/public/wcp/ConciliationServiceLRD.pdf>

<http://www.labour.gov.hk/eng/public/iprd/2011/ldtannualreport2011.html>

2013

Conciliation Service of the Labour Relations Division

هونغ كونغ

Trade and Industry Department:

http://www.success.tid.gov.hk/english/lin_sup_org/gov_dep/service_detail_5879.html

2013

Support and Conciliation Centre for SMEs

تايوان

Council of Labor Affairs:

<http://laws.cla.gov.tw/eng/flaw/flawdat0201.asp?lsid=FL014930>

2011

Labor Standards Act

Information for foreigners:

<http://iff.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1086956&ctNode=29928&mp=T002>

2012

Regulations for Labor Disputes

Baker & McKenzie law office:

http://www.bakermckenzie.com/files/Uploads/Documents/Supporting%20Your%20Business/Global%20Markets%20QRGs/Termination,%20Discrimination%20and%20Harassment/qr_taiwan_terminationdiscriminationharassmentguide_2009.pdf

2012

Termination Discrimination Harassment Guide

تايوان

<p>Academia Sinica, Institute of Economics: http://ssrn.com/abstract=1433683</p>	<p>2011</p>	<p>An Empirical Investigation of Settlement & Litigation —The Case of Taiwan Labor Disputes</p>
<p>Asia Pacific Industrial Relations Network AND Department of Law, National Chengchi University, Taiwan: http://apirnet.ilo.org/resources#c5=Resource&b_start=0</p>	<p>2011</p>	<p>Labor-Capital Disputes in Taiwan: Statistics and Handling Mechanism</p>

سنغافورة

<p>Ministry of Manpower: http://www.mom.gov.sg/aboutus/divisions-statutory-boards/Pages/labour-relations-workplaces-division.aspx</p>	<p>2012</p>	<p>Labor Relations and Workplaces Division</p>
<p>Ministry of Manpower: http://www.mom.gov.sg/statistics-publications/national-labour-market-information/statistics/Pages/default.aspx</p>	<p>2013</p>	<p>Key Manpower Statistics</p>

سنغافورة

<p>Bureau of Labor Statistics: http://www.bls.gov/fls/country/singapore.htm</p>	<p>2012</p>	<p>Singapore, Country at a Glance</p>
<p>Institute for International Economics: http://www.iie.com/publications/chapters_preview/61/1iie2660.pdf</p>	<p>2006</p>	<p>Dispute Settlement Systems</p>

تركيا

<p>International Labor Organization: http://www.ilo.org/public/english/region/eurpro/ankara/download/labouracturkey.pdf</p>	<p>2003</p>	<p>Labor Act of Turkey</p>
<p>Practical Law Company: http://dispute.practicallaw.com/3-505-9003?q=* &qp=&qo=&qe=#a941474</p>	<p>2012</p>	<p>Main Dispute Resolution Methods</p>

تركيا

Republic of Turkey Ministry of Labor and Social Security:

http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/en/english/statistics/Year_2011_Monthly_Statistical_Bulletin!/ut/p/b1/pZLNjqpAFISfxQdwaH5tlkgD0vljCDSwYAiINqMoihPzfWZ7Xhvcs_uJF8lVecUkzlxk57ze3Plh4ae8-69p1JmslYhL1kFgAAsgLlyNyaSeR6u-ReQvADwyyjgk95geYYwsVM-H-hqHjQT1RGv11gf_UjLF4bhlU4ltGi1PaYPpXC9nbynHBZEeJ_vyKHuakGlzqxyuaA8Dq9NsJbN8alcWysilepGfZsmdewlfC2gkG-nrFlhHPhqnNIBzstfjRDJ3toNXaJeopiQPLlyLzbbkX9ju7YYS1o-Xbh4uBwsTb5w1B4wsdFXJUVLJMuebPZT_4PAf_pfr_ptcV_6sW_6TGTHjpavF5NmPTjs95ePgPiD_ChDc6KnvZM8slWv7pSOSZgYiBk2_bZm9Nx8tvJx0Ph23arPVkUsts2IE6h2_agsoHl2GxARscKGRNgHLQea8VZhf54VJRLalPhHfKpjh9jeXpC3wJloAiJ0MOQh5CUWCiNpQWrwaOaDNGOoWg7jVHp1ulyeMh_I56Excl1qhdVJ1kNj7Xt_f-_N2T1nexC5CSp_RbulbreqmPq6E7j7hVFVRTUGBN5RpVnw_6EMFnI9FIAatJunnVY-NxD2LJh-dxMeoPtTMjWyKnazAA4oj3G6H4JhEhC2OH3yNcmN6cZvfrxAXiKmWdtHkaWKTW5nztthO1TSL_xt5QLO5ZxMbwto7FSI5OnAwS OmP6U3hfry0RaxWKJ2X2B9FMp5Q!/dl4/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/

2011

Labour Statistics for 2011

مراجع مشتركة لعدة دول

<p>International Labor office: http://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_161204/lang--en/index.htm</p>	2010	<p>Dispute prevention and resolution in public services labour relations: Good policy and practice</p>
<p>European Labor Court: http://www.ilo.org/ifpdial/events/meetings/WCMS_184815/lang-en/index.htm</p>	2012	<p>The role of the Court in a labour dispute- General and National Report</p>
<p>International Labor Office: http://www.ilo.org/global/research/global-reports/global-employment-trends/WCMS_171571/lang--en/index.htm</p>	2012	<p>Global Employment Trends 2012 – Preventing a Deeper Job Crisis</p>
<p>International Labor Office: http://www.ilo.org/public/english/region/eurpro/geneva/download/events/cyprus2007/cyprus_dialogue.pdf</p>	2007	<p>Collective Dispute Resolution through Conciliation, Mediation and Arbitration: European and ILO Perspectives</p>



وزارة العمل
المملكة العربية السعودية

شكراً جزيلاً