SC | Service Card
بطاقة خدمة

وزارة العمل

منصة الشكاوي العمالية و شكاوي العاملين في المنازل

الرمز	الاصدار	التاريخ
MOL-4.7	1	01/08/2024

NSR

جدول المحتويات

معلومات عامة 3
فئة المتعاملين 3
قنوات الخدمة 3
رسوم الخدمة 4
الشروط العامة 4
الوثائق المطلوبة 4
مخرجات الخدمة 4
شركاء الخدمة 4
باقة الخدمات 4
التشريعات الناظمة للخدمة 4
اجراءات الحصول على الخدمة 5

معلومات عامة

تهدف هذه الخدمة إلى حل الشكاوي الواردة لوزارة العمل من قبل العمال عبر منصة حماية وتشمل على أنواع الشكاوي الآتية:

- حل الشكاوي المتعلقة بالاتجار بالبشر
- حل الشكاوى العمالية الفردية
- حل شكاوي العاملين في المنازل
- التفتيش على تطبيق أحكام قانون العمل فيما يتعلق بالنزاعات العمالية الجماعية والعمل النقابي وشكاوي المدارس الخاصة والشكاوي المقدمة من العمال الوافدين للسفارات داخل الأردن
- حل شكاوي السلامة والصحة المهنية و التحقيق في حوادث العمل

المجموعة الرئيسية للخدمات	
MOL-010	خدمات الشكاوي العمالية و العاملين في المنازل

التصنيف القطاعي للخدمة	لجميع الأنشطة الاقتصادية حسب ISIC4
مكان تقديم الخدمة	خدمة لا مركزي
هيكلية الخدمة	خدمة رئيسية
نوع الخدمة	خدمة اجرائية
تصنيف الخدمة	خدمة عمودية

فئة المتعاملين

#	الفئة الرئيسية	الفئة الفرعية
1	أفراد	غير أردني مقيم
		أردني

قنوات الخدمة

#	التصنيف	اسم القناة	معلومات القناة
1	- قناة تقديم طلب الخدمة	منصة حماية للشكاوي العمالية و العاملين في المنازل - وزارة العمل	- أيقونة مثبتة على الموقع الالكتروني: https://complaint.hemayeh.jo/
2	- قناة توصيل الخدمة - قناة تقديم طلب الخدمة	الموقع الإلكتروني - وزارة العمل	- الموقع الالكتروني: https://mol.gov.jo - البريد الالكتروني: info@mol.gov.jo - اوقات العمل: 7 - (24)
3	- قناة توصيل الخدمة	هاتف مديرية التفتيش المركزية - وزارة العمل	- فاكس : 065855072 - رقم الهاتف: 062221020

رسوم الخدمة

#	بند الرسوم	الوصف	القيمة (دينار)	طرق الدفع
1	إلكترونياً/ حل الشكاوي الواردة لوزارة العمل عن طريق منصة حماية	يتم تقديم الخدمة إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني لوزارة العمل/ منصة حماية ويعتمد وقت إنجاز الخدمة بعد التواصل مع المشتكي و زيارة الشركة ان تطلب الأمر على طبيعة الشكوى المقدمة	لا يوجد	

الشروط العامة

#	الوصف
1	وجود علاقة عمل قائمة أو سابقة بين صاحب العمل والعامل الأردني أو غير الأردني / تم الربط مع الضمان الاجتماعي في حال كان مشترك ضمان
2	أن يكون محتوى الشكوى متعلق بأحكام قانون العمل أو متعلقة بمؤشرات جريمة الإتجار بالبشر وفقاً لقانون منع الاتجار بالبشر / اختيار نوع الشكوى دون كتابتها بشكل حر
3	أن يتم التعامل مع الشكوى سريا أو معلنة (حسب طلب مقدم الشكوى)

الوثائق المطلوبة

الوثائق المشتركة

لا يوجد

الوثائق الاضافية لفئة أفراد / فقط وثائق تتعلق بالعمل أو موضوع الشكوى

لم يتم طلب أي نوع من الوثائق لأنها مربوطة مع الأحوال المدنية و الأمن العام لغير الأردنيين

مخرجات الخدمة

#	الاسم	شكل الوثيقة	الوصف	الشروط	مدة الصلاحية
1	نتيجة الشكوى	الكتروني	فقط الدخول على منصة الشكاوي باستخدام user name and password و الاستعلام عن النتائج	لا يوجد	لا يوجد

شركاء الخدمة

لا يوجد

باقة الخدمات

لا يوجد

التشريعات الناظمة للخدمة

#	الرقم	الاسم	سنة الاصدار
1	8/1996	قانون العمل الأردني وتعديلاته	1996

2	9/2009	قانون منع الاتجار بالبشر وتعديلاته	2009

اجراءات الحصول على الخدمة

إلكترونياً/ حل الشكاوي الواردة لوزارة العمل عن طريق منصة حماية

يتم تقديم الخدمة إلكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني لوزارة العمل/ منصة حماية ويعتمد وقت إنجاز الخدمة على طبيعة الشكوى المقدمة

وقت انجاز الخدمة	7 أيام / حسب نوع الشكوى و تعاون الشركة معنا

#	الخطوة	الوصف	المدخلات	العملية المرتبطة
1	الدخول لموقع وزارة العمل الإلكتروني	يقوم متلقي الخدمة بالدخول للموقع الإلكتروني لوزارة العمل	- الموقع الإلكتروني	
2	اختيار خدمة الشكاوي العمالية	يقوم متلقي الخدمة باختيار خدمة الشكاوي العمالية من القائمة المتاحة على منصة حماية	- شاشة خدمات منصة حماية	
3	تسجيل دخول العامل على المنصة	يقوم متلقي الخدمة بتسجيل الدخول على حسابه الشخصي عن طريق رقمه الوطني وكلمة المرور الخاصة به	- الرقم الوطني كلمة المرور من اختيار المشتكي	و في حال كان غير أردني عن طريق الرقم الشخصي
4	تسجيل الشكوى وارفاق الوثائق المطلوبة	يقوم متلقي الخدمة بتسجيل الشكوى وارفاق الوثائق المطلوبة ان تطلب نوع الشكوى	- تفاصيل الشكوى والوثائق المطلوبة	
5	استلام رسالة نصية بقبول الطلب	يقوم متلقي الخدمة باستلام رسالة نصية بقبول الطلب ورقم الشكوى	- رسالة نصية	- اشعار صاحب العمل بتسجيل مخالفة عليه
6	استلام نتيجة الشكوى	يقوم متلقي الخدمة باستلام نتيجة الشكوى بعد التعامل معها وحلها من قبل المديرية المعنية بالطريقة التي تم اعتمادها من قبله من خلال الدخول على المنصة و الاستعلام عن الشكوى		