

كفى تجاوزات في مكان العمل! حقوق الموظفين بالخارج غير قابلة للتفاوض

مرة أخرى نرفع صوتنا من نقابة CCOO ضد حالات استغلال السلطة التي نواصل رصدها في بعض أماكن العمل بالخارج. هذه الانتهاكات يرتكبها من يستغلون مناصبهم الإدارية، متعددين بذلك على حقوق زملائنا.

★ **هام:** محتوى هذا البيان بالغ الأهمية لجميع الموظفين بالخارج PLEX، وبشكل خاص القائمين على الخدمة والسائقين والخدمات المعاونة. برجاء النشر على أوسع نطاق.

علاوة على ذلك، يمكن أن تكون العواقب على صحة وسلامة الموظفين المتضررين خطيرة خصوصاً عندما تستمر هذه الأوضاع لفترات طويلة أو تنشأ في بيئات عمل يسودها الضغط الشديد والانصياع لسلطة الرؤساء.

■ رصيد الساعات السلبي

من أكثر الممارسات شيوعاً (وأكثرها خطورة) التي تم رصدها في عدة أماكن عمل فرض إجازات إجبارية أثناء غياب المدير لدواعي السفر أو لأسباب أخرى. هذا الإجراء يعد شديد التعسف ولا يحظى بأي دعم من جانب الإدارة العليا ويتعارض بشكل مباشر مع لوائح العمل المعمول بها، ويؤدي في حقيقة الأمر إلى خلق "رصيد ساعات سلبي": حيث يُجبر الموظف على "دين" من ساعات العمل بموجب قرار منفرد من جانب المدير. وهكذا فإننا بصدد آلية غير قانونية تشوه مبدأ ساعات العمل وتذكرنا بممارسات السخرة التي تتنافى مع طبيعة الوظيفة العامة التي يجب أن تحكمها مبادئ القانون والإنصاف واحترام حقوق العمل.

■ تعويض ساعات العمل الإضافية

لاحظنا أن بعض أماكن العمل لا تزال تدير تعويض ساعات العمل الإضافية وكأنها منحة أو تنازل شخصي، وليس كالتزام يخضع لقوانين محلية ولحدود واضحة. تؤدي هذه الظاهرة إلى عدم المساواة وغياب الاستقرار وممارسات تعسفية تتعارض مع إدارة حديثة تحترم علاقات العمل. يجب أن يستند تنظيم ساعات العمل وتعويض الساعات الإضافية إلى معايير حيادية شفافة ومعروفة للموظفين، وليس إلى قرارات يتخذها المدبرون من جانب واحد فقط.

■ احتياجات العمل

نود التأكيد مجدداً على أن ساعات العمل الإضافية يجب أن تستجيب حصرياً لاحتياجات العمل الفعلية والمدعمة بما يثبتها. ولا يجوز تحت أي ظرف إدراج مهام ذات طابع شخصي أو عائلي خاص بالمديرين تحت هذا البند.

■ المعاملة غير اللائقة

نود لفت الانتباه إلى المعاملة المهينة والمتعالية والاستبدادية التي لا يزال يعاني منها، في بعض أماكن العمل، موظفو الخدمات المعاونة والسائقون والقائمون على الخدمة وذلك من خلال ممارسات تنتهك حقوقهم الأساسية والتي لا ينبغي أن يكون لها مكان تحت مظلة الإدارة العامة، نذكر منها:

[مديريه، 16/06/2026]

في سبتمبر 2022، حذرت CCOO-Exterior من نمط متزايد من الانتهاكات العمالية في السلك الدبلوماسي. وقد نددنا آنذاك بممارسات عديدة مثل فرض ساعات عمل بشكل تعسفي ورفض الإجازات القانونية و المضايقات وتكليف الموظفين بمهام إضافية والانتقام ممن يطالبون بحقوقهم.

تصاعد القلق في بعض أماكن العمل

اليوم وبعد مرور قرابة الثلاث سنوات، لا تزال تُمارس سلوكيات وتصرفات تتنافى مع احترام حقوق العمل. وعلى الرغم من أن الوضع يختلف من مكان عمل لآخر، وأن العديد من الأماكن يتم فيها تطبيق المعايير المطلوبة بشكل تلقائي، إلا أن الحالات التي لا تزال تصل إلى نقابتنا تؤكد على الحاجة الماسة إلى مواصلة العمل على منع هذه الممارسات وكشفها والإبلاغ عنها. نذكر فيما يلي نماذج من المخالفات التي قمنا بتوثيقها:

ساعات العمل المفرطة وانتهاك الحقوق

زيادة ساعات العمل

القائمون على الخدمة والسائقون يُجبرون عادة على تمديد ساعات العمل بشكل يتجاوز بكثير الحدود القانونية، حيث تصل في بعض الحالات الصارخة إلى ما يزيد على 12 ساعة عمل يومياً، مع عدم تسجيل ساعات العمل الإضافية المتراكمة وبقائها دون أي تعويض مع التجاهل التام لأبسط الحقوق الوظيفية.

■ نقص المعلومات

يُحرم الموظفون من الحصول على معلومات واضحة ودقيقة عن جداول ومواعيد عملهم، مما يبقيهم في حالة مستمرة من عدم الوضوح بشكل يحول دون تمكّنهم من التخطيط لحياتهم الشخصية، وهو أمر يتعارض مع إدارة منظمة واضحة المعالم قائمة على احترام علاقات العمل في القطاع العام.

■ نوبات عمل دون راحة

فرض نوبات عمل لا تنتهي دون احترام فترة الراحة الإلزامية البالغة 12 ساعة كحد أدنى بين فترات العمل ظاهرة تشكل مخالفة جسيمة، تقضي على أي إمكانية حقيقية للتوفيق بين الحياة العملية والأسرية وتمثل انتهاكاً صارخاً للوائح الوقائية من المخاطر المهنية.

هذه الممارسات لا تنتهك الحقوق العمالية الأساسية فحسب، بل تولد مخاطر نفسية واجتماعية واضحة، مما يؤدي إلى حالات الإجهاد المزمن والإرهاق المهني والقلق وتدهور الصحة النفسية للعاملين.



الوائح موجودة لكنها تفتقر إلى الوضوح والرقابة والالتزام الفعلي

يصعب استيعاب عدد من الحالات التي قمنا بالإبلاغ عنها على الرغم من ترويج الإدارة العليا خلال السنوات الأخيرة لمعايير العمل والأداء. يكفي أن نذكر "إرشادات العلاقات العمالية" التي نشرتها وزارة الخارجية (MAEC) في فبراير 2021، والتي تدعو صراحةً إلى الاحترام والمعاملة الحسنة بين جميع أفراد العمل، وعدم التسامح نهائياً مع إساءة استخدام السلطة وتطبيق القيادة التشاركية واحترام أوقات الراحة وحل النزاعات بالحوار. رغم ذلك، فإن بعض الحالات، التي لا تزال تصل إلى النقابة، تشير إلى استمرارية تلك الممارسات والتعاملات التي لا تتماشى مع الإرشادات المشار إليها.

وعلى نفس المنوال نجد القرار الجديد بشأن ساعات العمل الصادر في 14 أبريل 2026 والذي وضع حدوداً وضمانات شديدة الوضوح فيما يتعلق بيوم العمل وفترات الراحة والتوفيق بين العمل والحياة الخاصة وساعات العمل الإضافي. يتناول القرار بوضوح مسألة العمل الإضافي على أنه أمر استثنائي يجب أن يتم لتلبية احتياجات عمل حقيقية ومبررة، ولا يمكن أن يتحول إلى أداة إدارية معتادة أو وسيلة لفرض ساعات عمل مفرطة أو لتقييد الحقوق بشكل تعسفي.

هذا الواقع يسלט الضوء على ضرورة تعزيز آليات الرقابة والوقاية والتصحيح الموضوعية، بشكل يضمن تطبيقاً فعالاً وموحداً للقواعد على مجمل شبكة المكاتب الخارجية.

يكفي هذا! نطالب بردود مؤسسية واضحة وفورية

في مواجهة هذه الأوضاع، نطالب CCOO-Exterior بتطبيق فوري للتدابير التالية:

- توجيه تعليمات رسمية إلى جميع مكاتب الملحقيات الخارجية للتذكير ببرنامج لوائح العمل المحلية، والقرار الجديد بشأن ساعات العمل الصادر عن الإدارة العامة للدولة (AGE)، وكذلك إرشادات العلاقات العمالية التي نشرتها وزارة الخارجية (MAEC) في فبراير 2021.
- فتح ملفات تأديبية عند ثبوت حدوث تصرفات تنتهك الحقوق الأساسية لزملائنا.
- تنفيذ برنامج لتدريب وتوعية الموظفين التنفيذيين ومدري المكاتب الخارجية في مجالات القيادة والعلاقات العمالية والوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
- الحماية الحقيقية للعاملين الذين يقومون بالإبلاغ عن التجاوزات أو المخالفات أو انتهاكات الحقوق، مع ضمان سرية بياناتهم الشخصية وعدم تعرضهم لأي إجراءات انتقامية، بموجب المبادئ المنصوص عليها في القانون رقم 2023/2 لحماية أصحاب الشكاوى.

لن نسكت

سنواصل الإبلاغ عن هذه الانتهاكات وإبرازها والدفاع عن زملائنا حيثما كان ذلك ضرورياً. سنقوم بذلك استناداً إلى قوة المنطق والشرعية التي تمنحنا إياها القوانين، وبدعم نقابة تدرّك حقيقة دورها ألا وهو حماية الحقوق وضمان الاحترام وعدم السماح بتحول التجاوزات إلى أمور عادية.

الافتقار إلى الرسمية والاحترام

تلقي الأوامر عبر قنوات غير رسمية: واتساب، رسائل صوتية أو التعليمات الشفوية التي ينقلها طرف ثالث، دون وجود إمكانية حقيقية للرد أو التوضيح أو التسجيل الرسمي.

الحرمان من الحقوق الأساسية

حرمان الموظفين من دخول أماكن عادية للاستراحة وتناول الطعام، ومعاملتهم، في بعض الحالات، بطريقة مهينة تتنافى تماماً مع الحد الأدنى من مستويات الاحترام الواجبة في الإدارة العامة.

استغلال السلطة والتدخل العائلي

يتم التعامل مع الموظفين كعبيد وليس كموظفين ذوي حقوق. ومن الأمور الفجة، في بعض أماكن العمل، قيام أزواج بعض المديرين بإصدار أوامر مباشرة للموظفين كما لو كانوا عمالة منزلية خاصة، في انتهاك واضح لقوانين العمل ومبدأ السلطة الشرعية.

ما ندينه ليس مجرد حوادث فردية، بل ممارسات تتكرر بشكل مستمر في أماكن عمل معينة، تشكل انتهاكاً صارخاً للوائح العمل وتمثل تجاوزات واضحة في تطبيق السلطة، وتلك أمور تتعارض تماماً مع إدارة حديثة ديمقراطية تحترم موظفيها وتتوافق مع مبادئ دولة القانون.

العمل في القطاع العام ليس أمراً خاصاً: نتعلم كيف نتعرف على التجاوزات

هذا هو جوهر المشكلة: الموظفون بالخارج موجودون لتقديم خدمة عامة، وليس لتولي شؤون خاصة أو القيام بإجراءات شخصية للآخرين (سواء كانوا زملاء أو رؤساء أو سلطات دبلوماسية).

علينا أن نقولها صراحة: لا يمكن لأي وظيفة، دون استثناء، أن تتضمن تقديم خدمات شخصية أو منزلية أو خاصة لا علاقة لها بمهام العمل العام. فلا يمكننا الاستمرار في تطبيع هذا النوع من الأوامر أو قبولها.

يتعارض استخدام الموظفين أو السيارات الرسمية أو الموارد المدفوعة من الأموال العامة لخدمة المصالح الشخصية مع مبادئ القانون والحيادية وفعالية العمل وخدمة المصلحة العامة التي يجب أن تحكم أي إجراء إداري. الأمر إذن ليس مجرد مسألة عمل وظيفي فحسب، بل هو مبدأ أساسي في الإدارة الزبينة للموارد العامة.

وعليه، فمن الضروري للغاية أن نتعلم كيفية التعرف على المهام التي تقع خارج نطاق عقد العمل. فيما يلي بعض الأمثلة الحقيقية على المهام التعسفية غير المبررة وغير اللائقة، والتي طُلب أو فُرض على زملائنا القيام بها بشكل متكرر:

- رعاية أطفال أو أشخاص تابعين لأسر موظفين آخرين.
- تمشية أو رعاية الحيوانات الأليفة.
- تنظيف أو غسل أو صيانة السيارات الخاصة.
- غسل وكي ملابس الزوار أو الأصدقاء أو الأقارب.
- التنقل بسيارة رسمية لأغراض لا تتعلق بالعمل مثل: استقبال أفراد العائلة في المطار، التنزه لأغراض سياحية أو المرافقة للتسوق أو للأنشطة الاجتماعية وما إلى ذلك.

هذه الأمثلة، وجميعها موثقة، ليست سوى عينة من مشكلة أكثر تفاقماً، فالوظيفة العامة لا تستوجب القيام بمثل هذه المهام.



كما نود التنويه إلى أن أي شخص يتعرض لمعاملة سيئة في العمل، أو لديه علم بوقوع مثل هذه التجاوزات، يمكنه تقديم شكوى بشكل سري وآمن عبر صندوق الشكاوى التابع لهيئة التفتيش على العمل بوزارة العمل والاقتصاد الاجتماعي.

(Buzón de la Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Economía Social)

تتيح هذه القناة الرسمية الإبلاغ عن مخالفات العمل المحتملة مع ضمان سرية المعلومات المقدمة وتيسير تدخل سلطة العمل المعنية عند الاقتضاء.

يمكن الوصول إلى البريد الإلكتروني عبر الرابط التالي:

 <https://oeitss.gob.es/tramites/personas-trabajadoras/denuncia>

وفي السياق ذاته، تجدر الإشارة إلى أن حماية الأشخاص الذين يقومون بالإبلاغ عن المخالفات القانونية أو الممارسات التعسفية تُعدّ اليوم واجباً قانونياً ملزماً للإدارات والهيئات العامة. وذلك بموجب القانون رقم 2023/2 بشأن حماية المبلغين عن المخالفات القانونية ومكافحة الفساد الذي ينص على مجموعة من الآليات والضمانات الخاصة تهدف إلى حماية الأشخاص الذين يكشفون عن المخالفات بحسن نية، وذلك من خلال ضمان سرية هويتهم ومنع أي شكل من أشكال الانتقام أو المعاملة المحجفة الناتجة عن قيامهم بالإبلاغ.

ومن الضروري أن تنعكس هذه المبادئ على أداء الإدارة العليا نفسها في نطاق الخدمات بالخارج. إذ لا يجوز أن يجد أي موظف نفسه مضطراً للاختيار بين الدفاع عن حقوقه أو الحفاظ على وظيفته.

وبناء عليه، ستواصل CCOO-Exterior مرافقة ودعم كل من يتعرض لمثل هذه التجاوزات، لضمان عدم إفلات أي ممارسة تعسفية أو انتهاك للحقوق من المساءلة، والعمل من أجل ترسيخ بيئة عمل قائمة على الاحترام والكرامة والحفاظ على حقوق الموظفين في جميع أماكن العمل.

نود أن نحذر بكل شفافية أنه من الآن فصاعداً سنقوم بتحديد هوية المسؤولين الذين يقومون بمثل هذه التجاوزات أو يدعموها أو يتسترّون عليها (سواء كانوا سفراء أو قناصل أو موظفين عموميين أو مسؤولين إداريين)، ولن نتردد في كشف أفعالهم أمام الرأي العام الإسباني وأمام السلطات والمجتمع المدني في الدولة المضيفة أيضاً. لا إفلات من العقاب لأي شخص يستخف بقوانين العمل، خصوصاً أثناء القيام بمهامه كموظف قطاع عام وممثل لدولة إسبانيا.

نحن، موظفو الإدارة العامة الإسبانية في الخارج، نستحق أن نعمل في ظروف لائقة ولا ينبغي أن تعتمد الشرعية القانونية على مزاج قيادات مؤقتة متغيرة.

هناك طريقة مختلفة لتسيير الأمور، يتبناها أولئك الذين يعتبرون الخدمة العامة التزاماً وليس امتيازاً

نريد أن نشير بوضوح أن هذه الشكاوى ليست موجهة بشكل عشوائي إلى كل السلك الدبلوماسي ولا إلى جميع مديري الإدارة العامة للدولة في الخارج. هناك سفراء وقناصل وموظفون يحرصون على التطبيق الدقيق للأنظمة والقوانين ويؤدون مهامهم وفق مسؤولية مؤسسية ويظهرون احتراماً عميقاً لحقوق الموظفين المحليين.

نعرب عن تقديرنا لجميع هؤلاء الأشخاص، لأن هذا النموذج يثبت أنه من الممكن بالفعل ممارسة الوظيفة العامة في السلك الدبلوماسي انطلاقاً من الاحترام والالتزام بالقانون والحفاظ على كرامة الجميع.

ولأننا نعلم يقيناً أن هناك طريقة أخرى لإدارة الأمور، فلا يمكننا السكوت أمام من ينتهكون الحقوق أو يجعلون من الإساءة أمراً اعتيادياً أو يجعلون من التعسف منهجاً إدارياً.

لستم وحدكم في مواجهة التجاوزات في بيئة العمل

نحن في CCOO-Exterior نواصل العمل الدؤوب في المتابعة والمرافقة، سواء من مقرنا الرئيسي في مدريد أو من خلال أمانة الصحة المهنية والمخاطر النفسية-الاجتماعية التابعة لنا أو من خلال شبكة مندوبي ومندوبات الوقاية من المخاطر المهنية.

نؤكد مجدداً استعدادنا التام للاستماع إليكم وتقديم المشورة والرد على أي استفسار أو تساؤل يتعلق بالموضوعات التي تم تناولها في هذا البيان أو بأي مسألة أخرى قد تمس حقوقكم وأوضاعكم المهنية. ندركم أنه يمكنكم التواصل معنا من خلال:

القسم النقابي الحكومي للمكاتب بالخارج



www.exterior.fsc.ccoo.es



+34 91 535 52 31



+34 689 31 54 89 / +34 689 44 73 37



cco-servicioexterior@fsc.ccoo.es

أمانة الصحة المهنية والمخاطر النفسية-الاجتماعية



saludlaboral.exterior@fsc.ccoo.es

