

توافقنامه سطح خدمت رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت حل اختلاف

۱. مقدمه

کارگر از لحاظ ماده ۲ قانون کار کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حقوق و سایر مزایا به درخواست کارفرما کار می‌کند. کلیه افرادی که مشمول تعریف فوق باشند از نظر قانون کارگر محسوب می‌شوند و فرقی بین نگهبان یک کارگاه با مدیر فنی آن نیست. کارفرما بر طبق ماده ۳ قانون کار شخصی است که کارگر به درخواست و به اعتبار او در مقابل دریافت حقوق و سایر مزایا کار می‌کند. مدیران و مسئولانی که عهده‌دار اداره کارگاه هستند نماینده کار--فرما محسوب می‌شوند. ممکن است در روابط ناشی از کار کارگر و کارفرما، اختلافاتی حاصل شود که جهت رسیدگی به این اختلافات مرجعی اداری در نظر گرفته شده است. رسیدگی و تصمیم‌گیری در مورد دعاوی و اختلافات ناشی از اختلاف فردی بین کارفرما و کارگر یا کارآموز از طریق هیئت‌های تشخیص و حل اختلاف ماده ۱۵۷ قانون کار رسیدگی و حل و فصل می‌شود و به منظور وحدت رویه در تشکیل پرونده و انجام امور رسیدگی سامانه « رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت حل اختلاف » تهیه و راه اندازی گردیده است کلیه متقاضیان حائز شرایط در سراسر کشور می‌توانند با در اختیار داشتن مدارک مورد نیاز نسبت به ثبت درخواست در این سامانه به آدرس <https://prkar.mcls.gov.ir> جهت رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت حل اختلاف با دریافت کد رهگیری اقدام نمایند. بدیهی است فرایند استحقاق سنجی متقاضیان از طریق استعلام توسط متصدیان امر صورت گرفته و نتیجه به واجدین شرایط اطلاع رسانی خواهد شد. طبق مصوبات فوق ثبت نام کلیه متقاضیان در این سامانه الزامی می‌باشد.

۲. هدف

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی، کیفیت رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت حل اختلاف مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

- وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی موافقت می‌کند که خدمت / پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه دهد:
 - احراز هویت متقاضی از طریق پیشخوان یا شعب بانک رفاه
 - ورود متقاضیان در سامانه جامع روابط کار به آدرس <https://prkar.mcls.gov.ir> زیرسامانه « رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت حل اختلاف »
 - ثبت درخواست از طرف متقاضی در سامانه
 - بررسی و تایید دادخواست توسط کاربر ادارات کار
 - تعیین وقت رسیدگی در هیئت حل اختلاف و صدور دعوتنامه برای خوانده و خواهان جهت شرکت در جلسه رسیدگی
 - برگزاری جلسه هیئت حل اختلاف
 - استعلام و انجام بازرسی‌های مورد نیاز
 - صدور رای
 - ابلاغ رای به خوانده و خواهان

وزارت تعاون کار و رفاه اجتماعی دارای مجوز های لازم برای این خدمت است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد:

- قانون کار

- آیین نامه ها ، بخشنامه ها و دستورالعمل های اجرایی قانون کار

۴. تعهدات متقابل خدمت گیرنده و دستگاه اجرایی

- متقاضی میتواند درخواست خود را در سامانه ثبت نماید.
- متقاضی دریافت خدمت مکلف است در صورت نیاز به مدارک ، مدارک خود را تنها از طریق سامانه (بدون هزینه) / دفتر پیشخوان (اختیاری) به این دستگاه ارائه نماید.
- کلیه مراحل ثبت نام و بررسی درخواست رسیدگی بصورت الکترونیکی بوده و حضور فیزیکی لازم نمی باشد
- در کلیه مراحل متقاضی میتواند از طریق سامانه، وضعیت درخواست خود را پیگیری نموده
- تاریخ و زمان شرکت در جلسات رسیدگی هیت ها از طریق پیامک یا ابلاغیه حضوری به متقاضی اطلاع رسانی می شود
- در صورت طولانی شدن فرایند تحویل خدمت به متقاضی، ویا بروز هر گونه مشکل ، ابهام و یا موارد دیگر درخواست کننده خدمت میتواند از طریق سامانه جامع روابط کار در بخش " پنجره واحد خدمات - قسمت پیگیری - قسمت پایش فرآیند یا درخواست " ، یا از طریق پست الکترونیک info@mcls.gov.ir ویا از طریق " پرسش و پاسخ " در مرکز تماس ۲۵۰۰ درخواست خود را اعلام و پیگیری نماید .
- در صورتیکه پس از درخواست این خدمت توسط خدمت گیرنده و تکمیل فرمها در سامانه متقاضی نتواند در موعد مقرر، نتیجه خدمت خود را دریافت نماید، می تواند از طریق دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات (به آدرس <https://zrm.mcls.gov.ir>) نسبت به ثبت شکایت جهت جبران خسارت اقدام نماید.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

این خدمت به صورت رایگان ارائه می شود.

۶. دوره عملکرد

- این توافق نامه تا اطلاع ثانوی بدون تغییر است و در صورت تغییر، نسخه بروز شده ان در پورتال قرار میگیرد و اطلاع رسانی لازم به خدمت گیرندگان صورت می پذیرد.

۷. خاتمه توافقنامه

- تا ابلاغ قانون جدید مبنی بر خاتمه ارائه خدمت، به شهروندان خدمت رسانی می گردد.