

MOU for Support Services

Referral System

This **Memorandum of Understanding** for referral and provision of specialised services for workers in the garment sector in Jordan (the “**MOU**”) is entered into and made effective as of 1/2/2023 (the “**Effective Date**”) by and between:

- A. **The General Trade Union of Workers in Textile, Garment & Clothing** existing and organized in accordance with the Jordanian Labour Law, with address at 15 Ahmad Dar Amer Street, Al Jorn, Amman, Jordan (“**Workers’ Union**”);
- B. Arab Renaissance for Democracy and Development, a not for profit local association existing and organized in accordance with the laws of Jordan, with registration number (2010021100007), with registered address at Jabal Amman, 3rd circle, *Zuhare Malhas ST, bldg.# 15* (“**Service Provider**”).

Workers’ Union, referred to as “**Sector Representative**”, and along with Service Provider shall each be individually referred to as “**Party**” and collectively as “**Parties**”.

WHEREAS the Sector Representative, are entities that work to enhance working conditions in the garment sector (the “**Sector**”) and to promote further investment;

Whereas the collective bargaining agreement for the Sector dated October 2022 (the “**CBA**”) mandates employers to “*promote a work environment free from violence, harassment, and discrimination*”, and to “*Care for the psychological health of their workers through referring them to specialized psychological healthcare centers in Jordan*”;

Whereas Sector Representative are all keen on providing workers in the Garment Sector with support services to address complaints and incidents of work-related violence and harassment and other violations, including legal,

مذكرة تفاهم

نظام إحالة خدمات الدعم

أبرمت مذكرة التفاهم الخاصة بالإحالة لخدمات الدعم المتخصصة للعاملين في قطاع الغزل والنسيج في الأردن هذه (“المذكرة”) بتاريخ 1/2/2023 (“تاريخ السريان”) بين كل من:

- أ. النقابة العامة للعاملين في الغزل والنسيج والألبسة المؤسسة وفقاً لأحكام قانون العمل الأردني وعنوانها لغايات التبليغ 15، ش. أحمد دار عامر، الجرن، عمان، الأردن (“نقابة العمال”)؛ و
- ب. جمعية النهضة العربية للديمقراطية والتنمية، جمعية محلية غير ربحية مسجلة أصولياً بموجب قوانين المملكة الأردنية الهاشمية تحت الرقم (2010021100007)، وعنوانها لغايات التبليغ جبل عمان الدوار الثالث شارع زهير ملحس بناية 15، (“مقدم الخدمة”).

ويشار إلى نقابة العمال بـ “ممثل القطاع”، ويتم الإشارة لها وإلى مزود الخدمات بشكل منفرد بـ “الطرف” و بالإجماع بـ “الأطراف”.

وحيث أن ممثل القطاع يعملون على تحسين ظروف العمل في قطاع الغزل والنسيج (“القطاع”) ولتشجيع الاستثمار فيه،

وحيث أن اتفاقية العمل الجماعية للقطاع المؤرخة بـ أكتوبر من عام 2022 (“الاتفاقية الجماعية”) تلزم أصحاب العمل بـ “تعزيز بيئة عمل للعامل خالية من العنف والتحرش والتمييز” و “الاهتمام بالرعاية بالصحة النفسية للعاملين لديهم من خلال إحالتهم إلى المراكز المتخصصة في الأردن”،

وحيث أن ممثل القطاع يسعى لتزويد العاملين والعاملات في القطاع بخدمات الدعم اللازمة لمواجهة شكاوى العنف والتحرش المرتبطة بالعمل والانتهاكات الأخرى بما في ذلك الخدمات القانونية والاجتماعية والصحية من خلال نظام إحالة مع مقدمي

social, and health, by establishing a referral system with key service providers (the “Referral System”);

WHEREAS the Service Provider is an entity organized and existing under the laws of Jordan and licensed to provide legal services in Jordan;

WHEREAS the Service Provider has expressed its interest in providing legal services to workers in the Sector by becoming part of the Referral System.

Now therefore, the Parties agree to cooperate as follows:

1. Purpose

The purpose of this MOU is to establish the framework for collaboration between the Parties, pursuant to which the Service Provider shall become part of the Referral System for workers in the Sector.

2. Services

2.1 The Service Provider has expressed its interest and commitment to provide legal support services including legal representation (the “Services”) according to its criteria to workers in the Sector, based on the general framework of this MOU. The aforementioned criteria includes certain conditions such as the victim/survivor/complainant (i) not having an appointed lawyer and proving financial need.

2.2 Parties agree that the Services may provided by the Service Provider either virtually or in person with the presence of a translator nominated by the Workers’ Union.

2.3 The Parties agree to share information collected through the Referral Services on a quarterly basis without any breach of confidentiality obligations to complainant/victim/survivor and without revealing

الخدمات الرئيسية، (“نظام الإحالة”);

علماً بأن مقدم الخدمة هي جهة مسجلة أصولياً ومرخصة لتوفير خدمات قانونية في الأردن،

علماً بأن مقدم الخدمة أبدى اهتمامه في توفير الدعم القانوني للعاملين والعمالات في القطاع من خلال انضمامهم إلى نظام الإحالة.

لذا، فقد اتفق الأطراف على التعاون ضمن الأطر المبينة أدناه:

1. الغاية

تهدف مذكرة التفاهم هذه الى تحديد الإطار العام للتعاون بين الأطراف، وبموجبها يكون مقدم الخدمة جزء من نظام الإحالة المخصص للعاملين والعمالات في القطاع.

2. الخدمات

2.1 يؤكد مقدم الخدمة على اهتمامه والتزامه بتوفير خدمات الدعم القانوني بما في ذلك التمثيل القانوني (“الخدمات”)، وحسب المعايير المعتمدة لديه للعاملين في القطاع، بحسب الإطار العام لهذه المذكرة. تشمل المعايير المعتمدة شروط مثل عدم وجود محامي للعامل المشتكي/ الضحية / الناجي و عدم القدرة المالية.

2.2 يتفق الأطراف بأن والخدمات يتم توفيرها من قبل مقدم الخدمة إما عن بُعد (الالكترونياً) أو وجهاً لوجه بوجود مترجم توفره نقابة العمال.

2.2.32 يتفق الأطراف على تبادل المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال نظام الإحالة دون انتهاك التزامات الخصوصية التامة بمواجهة المشتكي/ الضحية / الناجي ودون الإفصاح عن أية معلومات خاصة، وذلك من خلال تحديد (أ) عدد الشكاوى المقدمة مفصلة حسب الجنس والجنسية (ب) مشاركة أية ملاحظات عن

any personal information, through identifying (a) number of complaints received segregated by sex and nationality; (b) identifying any prevalent trends of violence and/or harassment in the Sector; (c) and number of open and closed cases.

الصور السائدة للعنف و/أو التحرش في القطاع، و (ج) عدد القضايا المفتوحة والمغلقة.

3. Referral Process and Point of Contact

3. سبل الإحالة ونقطة التواصل

3.1 The Service Provider agrees to support workers in the Sector through the provision of its Services expediently whether contacted by workers or upon referral by any of the following:

3.1 يوافق مقدم الخدمة على تقديم خدماته لدعم العاملين والعاملات في القطاع، سواء تم التواصل مع مقدم الخدمة مباشرةً من قبل العامل/ة أو تمت الإحالة إليه من قبل أي من:

- Sector Representatives
- The Workers' Center at Al Hasan Industrial Zone
- Any other third party handling a complain by a workers in the Sector

- ممثلي القطاع
- مركز العمال في منطقة الحسن الصناعية
- أي جهة أخرى تتعامل مع شكوى من أي من العاملين في القطاع

3.2 The point of contact (POC) for the Service Provider, shall be: Souzan Mohareb

3.2 نقطة التواصل الرئيسية لمقدم الخدمة ستكون: (سوزان محارب)

3.3 The Service provider also has an Emergency Line at: +962777387221

3.3 لمقدم الخدمة خط الطوارئ على الرقم التالي

+962777387221

4. Response times and approvals

4. أوقات الاستجابة والموافقات

The Service Provider identifies the following response times to referrals:

تكون أوقات الاستجابة المطبقة من قبل مقدم الخدمة لحالات الإحالة وفقاً لما يلي:

- expedient service delivery for urgent cases (24 hours) Or within 48 hours if special cases e.g. unable to reach the beneficiary if the phone number cannot be reached

- تقديم الخدمة على وجه السرعة للحالات الطارئة (24 ساعة أو خلال 48 ساعة في حالات خاصة مثل: تعذر الاتصال مع المستفيد/ة إن كان رقمه غير متاح

5. Values

5. القيم

5.1 The parties acknowledge and agree to the following

5.1 يقر الأطراف ويتفقون على يلي:

- that a duty of care is owed to the complainant/victim/survivor;

- بأن واجب الرعاية هو واجب بمواجهة المشتكي/ة الضحية / الناجي/ة؛

- اتباع نهج يتمحور حول الضحية في تقديم خدماتهم ودعمهم للعاملين والعمالات في القطاع؛
 - قاعدة عدم الإضرار في تقديم الخدمة؛
 - لا يجوز اتخاذ أية تدابير، بما في ذلك التواصل مع صاحب للعمل للوساطة أو لأي سبب آخر، دون الموافقة المسبقة للعامل المشتكي/ة الضحية/ الناجي/ة المطلاع/ة على كافة المعلومات والمخاطر.
- 5.2 The Parties further agree to uphold the best global practices in the delivery of their services and support workers in the Sector, with strict confidentiality, professionalism, impartiality, and independence. Disclosures may only be made if mandated by law or with informed consent of the complainant/victim.
- 5.3 The Service Provider shall not make any communication with or in any way engage in any activities or relationships with any employer in the sector unless in strict compliance with the terms of this MOU regarding the complaints being handled, and in each case, upon the informed consent of the complainant/victim/survivor.
- 5.4 The Service Provider shall not communicate or in any way engage in any activities or relationships with any other entity that may compromise its impartiality or independence in any way.
6. **No Publicity**
- 6.1 Subject to Articles 6.2 and 6.3 below, no Party may disclose for publicity or fundraising or otherwise without the written consent of the relevant Party:
- any information on any complaints or incidents relating to the Sector that is not in the public domain and which they have come to learn directly or indirectly by reason of this MOU or the Referral System;
- 5.2 يتفق الأطراف على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في تقديم خدماتهم لدعم العاملين والعمالات في القطاع مع الحفاظ على السرية التامة والمهنية والحياد والاستقلالية. ولا يجوز الإفصاح إلا في الحالات التي ينص عليها القانون أو بالموافقة الصريحة للعامل المشتكي/ الضحية المطلاع على كافة المعلومات والمخاطر.
- 5.3 يتعهد مقدم الخدمة بعدم التواصل وعدم التعامل مع أصحاب العمل في القطاع بأي شكل من الأشكال أو من خلال أية نشاطات أو علاقات أخرى إلا بما يمتاشي مع أحكام مذكرة التفاهم هذه بما يتعلق بالشكاوي التي يتم التعامل معها، وفي كل حالة، يتوجب الحصول على موافقة المشتكي/ة الضحية / الناجي/ة المطلاع/ة على كافة المعلومات والمخاطر.
- 5.4 يتعهد مزود الخدمة بعدم التواصل وعدم التعامل مع أي جهة أخرى قد تؤثر على حياده أو استقلاله بأي شكل من الأشكال بما يتعلق بالشكاوي التي يتم التعامل معها.
6. **عدم النشر**
- 6.1 مع مراعاة أحكام الفقرتين 6.2 و 6.3 أدناه، يتفق الأطراف على عدم الإفصاح عن المعلومات الخاصة بأية شكاوى أو انتهاكات في القطاع لغايات الدعاية أو التمويل أو غيرها دون موافقة الطرف المعني، وتشمل تلك المعلومات:
- أية معلومات أو شكاوى أو مواقف مرتبطة بالقطاع والغير متوفرة للعامة والتي يحصل عليها مقدم الخدمة بشكل مباشر أو غير مباشر بموجب إبرام هذه المذكرة أو من خلال نظام الإحالة،

- any information on this MOU, the referral system, or any current or future collaboration with the Parties or Better Work Jordan regarding the referral system;
- unless with the prior informed consent of the complainant/victim/survivor if the information relates to the complainant/victim/survivor, or with the written consent of the Sector Representatives if the disclosure relates to the MOU or the Referral System created pursuant to it.

- أية معلومات عن مذكرة التفاهم هذه وأية تعاون حالي أو مستقبلي فيما بين الأطراف أو مع مشروع عمل أفضل فيما يخص نظام الإحالة،
- بموافقة المشتكي/ الضحية / الناجي في حال كان الإفصاح مرتبط بالمشتكي/ الضحية / الناجي بعد الاطلاع على كافة المعلومات أو بموافقة ممثلي القطاع في حال كان الإفصاح مرتبط بمذكرة التفاهم هذه أو بنظام الإحالة.

This clause (6) shall survive any termination or expiry of this Agreement.

يستمر أثر هذه المادة (6) بعد انتهاء هذه المذكرة أو إنهاؤها.

6.2 Limitations on publicity do not apply to

6.2 القيود المفروضة على الدعاية لا تطبق على:

- any disclosure to which the Sector Representatives and the complainant/victim/survivor have jointly approved in writing;
- mandatory reporting to donors as required in funding agreements with the Service Provider without compromising confidentiality requirements and without disclosing the identity of the complainant/victim/survivor or in any way compromising the confidentiality of the information received;
- regular reporting to Sector Representatives on the number of cases received and processed, the prevalence of certain forms of violence and/or harassment, and the categories of workers most affected by it without disclosing the identity of the complainant/victim/survivor or in any way compromising the confidentiality of the information received; and
- reference to this MOU and collaboration without disclosing any information about any complainant/victim/survivor for internal governance purpose, for example to its board of directors, governing body or auditors.

- الإفصاح الموافق عليه خطياً من قبل ممثلي القطاع و المشتكي/ الضحية / الناجي مجتمعين، دون انتهاك قيود السرية ودون الإفصاح عن هوية المشتكي/ الضحية / الناجي أو المعلومات التي تم الحصول عليها.
- التقارير الإلزامية للمولين أو المتبرعين بحسب عقود التمويل الحالية دون انتهاك قيود السرية ودون الإفصاح عن هوية المشتكي/ الضحية / الناجي أو المعلومات التي تم الحصول عليها،
- التقارير الدورية لممثلي القطاع حول عدد الشكاوى التي تم استلامها، نوع الانتهاكات، والفئات الأكثر تأثراً دون انتهاك قيود السرية ودون الإفصاح عن هوية المشتكي/ الضحية / الناجي أو المعلومات التي تم الحصول عليها،
- الإفصاح عن مذكرة التفاهم هذه والتعاون بين الأطراف للتدقيق الداخلي، مثل مجلس الإدارة أو الهيئة الإدارية ودون ذكر أية معلومات عن هوية المشتكي/ الضحية / الناجي أو المعلومات التي تم الحصول عليها.

6.3 For the avoidance of doubt, nothing in this Article 7 (No Publicity) grants the Service Provider the right to mention this MOU or the collaboration with Sector Representatives for creating the Referral System to any third party or in communication in the public domain regardless of its format (online

6.3 لتفادي الشك، لا تمنح هذه المادة مقدم الخدمة الحق في الإفصاح عن هذه المذكرة أو التعاون مع ممثلي القطاع لأي طرف من الغير أو في أية من التصريحات أو سبل التواصل مع العامة (سواء شفهي أو كتابي)، وذلك يشمل دون حصر الإفصاح لغايات الحصول على التمويل، أية تصريحات أو مواد للتواصل يجب أن تعكس الحقائق و تتطلب الموافقة المسبقة لجميع الأطراف المذكورة

or offline, verbal or written), including but not limited to for fund-raising purposes. Such reference or statement, regardless of its format, needs to be factual and requires prior clearance and consent in writing from all parties mentioned in the statement. This Article (6) shall survive any termination or expiry of this MOU.

في التصريح أو الإفصاح، يستمر أثر هذه المادة (6) بعد انتهاء هذه المذكرة أو إنهاؤها.

7. Representations and Warranties

7. الأقرارات والضمانات

Each party hereby represents and warrants that: (a) it has full power and authority to enter into this MOU and perform its obligations hereunder; (b) it is duly organized, validly existing and in good standing under the laws of the Hashemite Kingdom of Jordan; (c) it has not entered into, and during the Term will not enter into, any agreement that would prevent it from complying with this MOU; (d) it will comply with all applicable laws and regulations in its performance of this Agreement.

يعلن كل طرف ويضمن بموجبه ما يلي: (أ) بأن له الصلاحية والتفويض لإبرام هذه المذكرة وأداء التزاماته بموجبها؛ (ب) بأنه تم تأسيسه أصولياً وبأنه قائم بشكل صحيح و قانوني وفقاً لقوانين المملكة الأردنية الهاشمية؛ (ج) بأنه لم يبرم ولن يبرم خلال مدة المذكرة أية اتفاقية من شأنها أن تمنعه من الالتزام بهذه المذكرة؛ (د) بأنه سيلتزم بكافة القوانين والأنظمة المعمول بها أثناء أدائه لهذه المذكرة.

8. Term and Termination

8. المدة والإنهاء

This MOU is for one year of 2023 unless:

مدة هذه المذكرة هي عام واحد لسنة 2023، ما لم يتم:

- terminated earlier collectively by Sector Representatives or the Service Provider upon (30) days' notice in writing to the other party.
- terminated immediately collectively by Sector Representatives, in the event of a breach of the Service Providers of the terms of Article 5 (Values) and Article 6 (No Publicity) by serving the Service Provider with written notice of termination.
- extended in writing by a mutual written agreement of the Parties and for any duration the Parties agree to therein.

- انهاؤها مبكراً من قبل ممثلي القطاع مجتمعين أو من قبل مقدم الخدمات خلال ثلاثين (30) يوماً من توجيه إشعار خطي بذلك للطرف/ الأطراف الآخرين.
- انهاؤها مباشرة من قبل ممثلي القطاع مجتمعين، في حال إخلال مقدم الخدمة بأحكام المواد رقم (5) (القيم) و (6) (عدم النشر) وذلك بتوجيه إشعار خطي لمقدم الخدمة.
- تجديد هذه المذكرة خطياً بموافقة الأطراف وللفترة التي يرغبون بها والمنصوص عليها في وثيقة التجديد.

9. General and Miscellaneous Provisions.

9. أحكام عامة ومتفرقة

9.1 Language, Governing Law, and Dispute Resolution

9.1 اللغة والقانون الواجب التطبيق وآلية حل النزاعات

This Agreement has been entered into in English and Arabic languages and the Arabic text shall be the reference in the case of any inconsistency between the two texts. This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of Jordan without regard to its conflict of laws provisions.

أبرمت هذه المذكرة باللغتين الانجليزية والعربية ويتم الرجوع الى النص العربي في حال وجود أي تعارض بين النصين. تخضع هذه المذكرة لقوانين وأنظمة المملكة الأردنية الهاشمية وتفسر وفقاً لها دون أي اعتبار لأحكامها المتعلقة بتنازع القوانين.

The Amman Court (Palace of Justice), located in the Abdali area, shall have exclusive jurisdiction to settle any and all disputes between the Parties in relation to, or arising from, this MOU and which have not been settled amicably within thirty (30) days for the date they are formally communicated among the Parties.

يكون لمحكمة عمان (قصر العدل) الكائنة في منطقة العبدلي اختصاص حصري لتسوية جميع النزاعات التي تنشأ عن مذكرة التفاهم هذه والتي لم يتم حلها ودياً خلال (30) يوم من تاريخ ابلاغها رسمياً بين الأطراف.

9.2 **Notices.** Any and all notices permitted or required to be given hereunder shall be sent to the address first set forth above, or such other address as may be provided, and deemed duly given: (a) upon actual delivery, if delivery is by hand; or (b) one (1) day after being sent by overnight registered courier, charges prepaid; or (c) by email at:

9.2 **الإشعارات.** يتم إرسال كافة الإشعارات المصرح بها أو التي يتعين توجيهها بموجب مذكرة التفاهم هذه إلى العنوان المذكور في مقدمة هذه المذكرة ، أو إلى أي عنوان آخر يتم تحديده من الطرف المعني، ويعتبر الإشعار أنه استلم بشكل أصولي في الحالات التالية: (أ) عند التسليم الفعلي، إذا تم التسليم باليد؛ أو (ب) بعد يوم واحد من إرساله بالبريد المسجل مع دفع الرسوم مسبقاً (ج) البريد الإلكتروني المبين أدناه:

Arab Renaissance for Democracy and Development,
Souzan Mohareb, somohareb@ardd-legalaid.org

النهضة العربية للديمقراطية والتنمية، سوزان محارب،

9.3 **Counterparts.** This MOU may be executed in three or more counterparts, each of which shall be deemed an original, but all of which together shall constitute one and the same instrument.

somohareb@ardd-legalaid.org

9.3 **تعدد النسخ:** يمكن توقيع مذكرة التفاهم هذه على ثلاث نسخ أو أكثر وتشكل كل منها نسخة أصلية، وتشكل جميعها عقد واحد.

IN WITNESS WHEREOF, the parties hereto have executed this Agreement as of the Effective Date.

واشهاداً لذلك، وقع الأطراف على هذه المذكرة بتاريخ السريان.

Execution page to follow
يتبع صفحة التوقيع

On behalf of The General Trade Union of Workers in Textile, Garment & Clothing ("Workers' Union") بالنيابة عن النقابة العامة للعاملين في الغزل والنسيج والألبسة ("نقابة العمال")؛

Name of authorized signatory:

اسم المفوض بالتوقيع: فتح الله عبد الحميد العمراني

Capacity:

الوصف الوظيفي: رئيس النقابة

Date:

التاريخ: 13/2/2023

Signature:



التوقيع:

On behalf of Arab Renaissance for Democracy and Development ("Service Provider"). بالنيابة عن جمعية النهضة العربية للديمقراطية والتنمية ("مقدم الخدمة").

Name of authorized signatory:

اسم المفوض بالتوقيع: سوزان محارب

Capacity:

الوصف الوظيفي: نائب رئيس الجمعية

Date:

التاريخ: 2023/02/12

Signature:



التوقيع: