

משאבי אנוש	02	פרק:
משמעת עובדים	08	פרק משנה:
02.08.20		נוהל מס':
מתאריך: 15.1.2017	1	גרסה:
עמודים 9	מתוך 1	עמוד



## קובץ נוהלי קק"ל

### טיפול בתלונות עובדים

#### 1. כללי

- 1.1 עובד קק"ל עלול במקרים מסוימים להתלונן בפני מי מהממונים עליו, בפני המנכ"ל, מבקר הפנים וכד', על אי שביעות רצונו מההתייחסות אליו, פגיעה בו או במעמדו בעבודה, התנכלות, הטרדה, פגיעה בסדרי מינהל תקינים וכיו"ב.
- 1.2 הקרן הקיימת לישראל, רואה חשיבות רבה בהתייחסות ובטיפול נאות בתלונות עובדיה.  
כדי להשיג מטרה זו קבעה הנהלת קק"ל, כי יש לבחון בעיון ולתת מענה לתלונות שיתקבלו והנחתה את דרך הטיפול בהן, כמפורט בנוהל שלהלן.
- 1.3 מן הראוי לציין, כי עפ"י חוק החברות, תשנ"ט - 1999, הוסמכה ועדת הביקורת "לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי החברה בקשר לליקויים בניהול ענייניה ולגבי ההגנה שתינתן לעובדים שהתלוננו כאמור" (ראה, סעיף 345.ח(ה)(ד6). לפיכך, יובא נוהל זה לאישורה של הוועדה.
- 1.4 ככלל, יטיב העובד להשיג על היחס כלפיו בפני מנהליו, ורק אם לא מצא מענה לתחושותיו, יפנה למדרג הטיפול כפי שהוא מוצג בנוהל שלהלן.
- 1.5 יודגש, כי נוהל זה מתייחס לתלונות פנימיות של עובדי קק"ל בלבד ואינו מתייחס לתלונות של גורמי חוץ.

#### 2. המטרה

להגדיר את תהליך הטיפול בתלונות המופנות ע"י עובדי קק"ל המתייחסות לחבריהם לעבודה, לממונים עליהם ו/או בהקשר לעבודתם.

#### 3. הגדרות

- 3.1 "הממונה על הטיפול בתלונות עובדים" או "הממונה" - מבקר הפנים או מי מטעמו, לבדוק את מהות התלונות המובאות בפניו, לנתח, להסיק מסקנות ולהביא את מסקנותיו והמלצותיו לידיעת ההנהלה.
- 3.1.1 "התעמרות במסגרת עבודה" - התעמרות במסגרת עבודה היא התנהגות חוזרת ונשנית כלפי אדם, במספר אירועים נפרדים, שיש בה כדי ליצור עבורו סביבה עוינת במסגרת עבודה, לרבות אחת או יותר מהתנהגויות אלה:
- 3.1.2 התייחסות מבזה או משפילה או מזיקה כלפי אדם, לרבות באמצעות צעקות, קללות, האשמות שווא, או הפצת שמועות מזיקות
- 3.1.3 שיבוש יכולתו של אדם לבצע את תפקידו, לרבות באמצעות הצבת דרישות בלתי סבירות או יצירת תנאים בלתי סבירים לביצועו, שאינם

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	משאבי אנוש	פרק:
	עמוד מס': 2 מתוך: 9 עמודים	משמעת עובדים	פרק משנה:

נחוצים לביצוע התפקיד ואינם מטעמים ענייניים, כגון היטפלות קנטרנית למעשיו, הצגת דרישות או שינוי באופן שלא ניתן להתמודד עמן, שליטה הדוקה באופן בלתי סביר על פעילותו במסגרת עבודה או הצרה, בפועל או בכוח, של סמכויותיו או תחומי אחריותו כנגזר מתפקידו, מטעמים בלתי ענייניים וכשביצוע העבודה אינו מחייב זאת;

3.1.4 הטלת משימות על האדם שמטרתן מילוי צרכיו האישיים של אחר ושאינן נוגעות לתחומי תפקידו

3.1.5 הכפפתו של אדם לאווירה של פחד ואיומים.

3.1.6 ייחוס עבודתו, הישגיו והצלחותיו של אדם לאדם אחר או ייחוס לאדם כישלונות לא לו, תוך הסתרת עובדות או הצגה מעוותת שלהן

3.1.7 נקיטת פעולות שיש בהן כדי להוביל לבידוד מקצועי או חברתי של האדם;

3.1.8 נקיטת פעולות שיש בהן כדי לפגוע באופן בלתי סביר בפרטיותו של האדם.

3.2 "מתלונן" - עובד קק"ל, כהגדרתו ב"נוהל מס' 01.01.01 – נוהל אב".

3.3 "נושא משרה" - כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט-1999.

3.4 "תלונה" - כל פניה שיש בה טענה בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או על פעולה, שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של הארגון, או בניגוד לנוהלי הארגון, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה, התעמרות, אלימות מכל סוג שהוא, או אי צדק.

3.5 "הממונה על הטיפול בתלונות עובדים" או "הממונה" - מבקר הפנים או מי מטעמו, לבדוק את מהות התלונות המובאות בפניו, לנתח, להסיק מסקנות ולהביא את מסקנותיו והמלצותיו לידיעת ההנהלה.

#### 4. תלונות עובדים ותהליך הטיפול בהן

4.1 עובד החש ביחס לא נאות כלפיו מצד חבריו לעבודה או הממונים עליו, טוב שיפנה למנהלים הממונים עליו במדרג הניהולי המתאים ויביא בפניהם את תחושותיו. על העובד להקדים לפנות למנהליו, בגין נושא העלול להתפתח כדי תלונה, מוקדם ככל שאפשר.

4.2 מטבע הדברים, תלונות באות לרוב בעקבות תהליכים או אירועים, בעלי סממנים בהם ניתן ואפשר לטפל בשלבי התפתחותם. הטיפול בתלונה בשלבי התפתחותה הראשוניים, מאפשר לעובד, לנילון ולמערכת כולה להסדיר את העניין ללא תלונה כלל.

4.3 תלונות עובדים הן לעיתים תולדה של קשרי העבודה המתפתחים בארגון בין חברים לעבודה, או בין עובדים לממונים עליהם. מטבען, על תלונות עובדים להיות מטופלות במישור הניהולי. על המנהל להיות ער לנוחותם של העובדים עליהם הוא ממונה, להיות קשוב לבעיותיהם ולהתערב עפ"י הצורך במקרה של טענה או פניית עובד אליו בגין פגיעה בו ע"י חבריו לעבודה או הממונים עליו.

4.4 הטיפול בפנייה יכוון לברר את הפנייה הספציפית וכן יטופלו פניות הנוגעות לסוגיות ברמה המערכתית.

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	גירסה: 1	פרק: משאבי אנוש
	מתוך: 9 עמודים	עמוד מס': 3	פרק משנה: משמעת עובדים

4.5 תלונה שמסיבות שונות לא ניתן היה לבררה ביחידה בה מועסק העובד, תעלה לטיפול במעלה המדרג הניהולי ברמת האגף, החטיבה (בה מועסק העובד), חטיבת משאבי אנוש והמנכ"ל.

4.6 למרות האמור לעיל, רשאי עובד לדלג על המדרג דלעיל ולפנות ישירות למי מהדרגים הניהוליים הבכירים: המנכ"ל, מבקר הפנים, או מנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל.

## 5. העברת תלונה למנהל

5.1 עובד רשאי לפנות למנהליו באופן ישיר בע"פ או בכתב. הטיפול בתלונה במדרג הניהולי, עדיף במרבית המקרים ומאפשר התייחסות מהירה ומקומית בבעיות שהועלו ע"י המתלונן.

5.2 על המנהל לבדוק את תלונת העובד לפרטיה ולהתערב עפ"י הצורך ליישור ההדורים במסגרת היחידתית. במקרה בו לא באה הבעיה אל פתרונה ומאמצי המנהל לא נשאו פרי, תועבר התלונה לדרג ניהולי בכיר יותר - עד מנהל החטיבה.

5.3 בעיה או תלונה שלא נמצא לה פתרון ולא יושבה במישור הניהולי, תועבר לטיפול מנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל. אם גם כאן לא צלח הטיפול, תועבר תלונה אל הממונה על הטיפול בתלונות עובדים.

5.4 הטיפול בתלונה יעשה ע"י הממונה כנגזר מתפקידו וסמכויותיו כמפורט להלן.

## 6. הממונה על הטיפול בתלונות עובדים

### 6.1 מינוי ממונה על הטיפול בתלונות עובדים

6.1.1 מבקר הפנים של קק"ל ישמש כממונה על תלונות העובדים.

6.1.2 על הדירקטוריון לוודא כי לרשות הממונה על הטיפול בתלונות העובדים יעמדו משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

### 6.2 עצמאות הממונה במילוי תפקידו

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות העובדים עצמאי ובלתי תלוי.

### 6.3 חובת סודיות

הממונה על תלונות העובדים חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי נוהל זה, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

### 6.4 הגשת תלונה

6.4.1 כל עובד רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות עובדים, ובלבד שהתלונה נסובה על קק"ל ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בקק"ל.

6.4.2 תלונה כאמור לעיל, תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו אחד מאלה:

א. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	משאבי אנוש	פרק:
	עמוד מס': 4	משמעת עובדים	פרק משנה:
	מתוך: 9	עמודים	

על תלונות העובדים, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

ב. המעשה פוגע במישרין בעובד קק"ל שאינו המתלונן, והממונה על תלונות העובדים סבר, כי קיימת סיבה מוצדקת המונעת מהעובד הגשת תלונה בעצמו.

ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק, להנחיות הנהלת קק"ל, בניגוד לנוהלי קק"ל או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

6.4.3 תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן, תכלול תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

#### 6.5 תלונות שאין לברר

ככלל, תלונה שהוגשה לממונה לא תתברר במקרים הבאים:

6.5.1 התלונה קנטרנית או טורדנית או עוסקת בזוטי דברים לדעת הממונה על תלונות עובדים.

6.5.2 עניינה של התלונה בהפעלת שיקול דעת משפטי או החלטת היועץ המשפטי של קק"ל.

6.5.3 התלונה עוסקת בעניין שלגביו מתקיימת באותה עת חקירת משטרה, או בעניין התלוי ועומד בדיון בבית משפט או בבית דין או עניין הנתון לביקורת שיפוטית על פי דין, אלא אם סבר היועץ המשפטי של קק"ל שאין מניעה להמשיך בבירור התלונה.

6.5.4 התלונה אנונימית, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות העובדים, עפ"י שיקול דעתו, שזהות הפונה אינה נדרשת לצורך בירורה ושיש הצדקה לבררה למרות היותה פנייה אנונימית ויש די בפרטים שהובאו בפנייה כדי להתחיל בבירורה.

6.5.5 התלונה הוגשה לאחר שחלפה שנה מקרות אחד האירועים המפורטים להלן, לפי המאוחר:

א. מהמועד האחרון בו נוצרו הנסיבות המהוות את עילת התלונה;

ב. מהמועד שהנסיבות המהוות את עילת התלונה נודעו לפונה, ובלבד שהפונה לא יכול היה לדעת על כך קודם לכן;

ג. מיום שהוסרה מגבלה הקבועה בנוהל זה לבירור התלונה, והכל למעט אם מצא הממונה שקיימת סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה למרות חלוף המועדים האמורים.

6.5.6 התלונה מתייחסת לגורם שאינו נמנה עוד עם מי מהגורמים המבוקרים, אלא אם מצא הממונה על תלונות העובדים שקיימת סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה. במקרה של פנייה כזו, תיערך הבדיקה ברמה המערכתית, ולא יומלצו המלצות אופרטיביות לגבי נילון שפרש מעבודתו בקק"ל.

6.5.7 התלונה הספציפית נבדקה בעבר ע"י הממונה על תלונות עובדים, או שנבדקת במקביל להגשת הפנייה, על ידי גוף ביקורת חיצוני לקק"ל.

#### 6.6 בירור התלונה

6.6.1 הממונה על תלונות העובדים רשאי לברר את התלונה בכל דרך חוקית, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	גירסה: 1	פרק: משאבי אנוש
	מתוך: 9 עמודים	עמוד מס': 5	פרק משנה: משמעת עובדים

6.6.2 הממונה על תלונות העובדים רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

6.6.3 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות העובדים:  
א. לדרוש מכל עובד בק"ל למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה.

לעניין זה יובהר, כי דרישה כאמור, תתייחס אך ורק לידיעות ומסמכים הקשורים לקק"ל, שאין בהם לפגוע בפרטיותו של העובד.

ב. לדרוש מכל עובד בקק"ל להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בסעיף א' לעיל.

6.6.4 בירור תלונה שהועברה לממונה על הטיפול בתלונות עובדים, יסתיים מהר ככל הניתן, ולכל המאוחר עד תום 3 חודשים מיום הגשתה, זאת למעט אם בשל מורכבות הבדיקה ראה הממונה להעמיק את בירור התלונה מעבר לתקופה זו. ארכה הבדיקה תקופה העולה על 3 חודשים, יעדכן הממונה את המתלונן על מצב הטיפול בתלונה.

6.6.5 תלונה הוגשה כלפי חבר דירקטוריון, נושא משרה, יועץ משפטי, יו"ר ארגון העובדים, מבקר הפנים או עובד הכפוף לו, תועבר בהחלטת יו"ר קק"ל לבירור של שופט בדימוס מתחום דיני העבודה.

6.6.6 ההתקשרות עם הגורם החיצוני תיעשה עפ"י נוהלי ההתקשרויות התקפים בקק"ל ובלבד שהנילון לא יהיה מעורב בהליכי הבחירה וההתקשרות.

6.6.7 בבירור תלונה כאמור, יהיו לגורם החיצוני מלוא סמכויות הממונה על תלונות העובדים לפי נוהל זה.

6.6.8 מצא הממונה על תלונות עובדים או הגורם החיצוני, כי התלונה מעלה חשד למעשה פלילי, יעביר את הנושא לבדיקת יועמ"ש קק"ל, בטרם העברת התלונה לבדיקת רשויות החוק, שכן בירור פנימי עשוי לשבש את חקירת גורמי האכיפה.

6.6.9 במקרה של תלונה המעוררת חשד למעשה פלילי יבהיר הממונה על תלונות עובדים למתלונן, כי הליך הבירור אינו גורע מזכותו של המתלונן (או אדם אחר) לפנות לרשויות האכיפה הרלוונטיות (כגון: משטרת ישראל, רשות המסים וכו'), ולמצות את מלוא הזכויות הנתונות לו עפ"י הדין.

#### 6.7 הפניית התלונה לנילון

6.7.1 הממונה על תלונות העובדים יעביר את עיקרי התלונה לידיעת מי שהתלונה נוגעת אליו ולידיעת הממונה עליו, ותינתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה בכתב, תוך 14 יום.

6.7.2 מצא הממונה אגב בירור התלונה חשש לדופי או פעולה בלתי תקינה מצד גורם נוסף, זולת הנילון, יעביר הממונה את עיקרי הממצאים לאותו גורם לשם מתן התייחסות. לעניין נוהל זה יהיה דין אותו גורם כדין הנילון לכל דבר ועניין.  
הנילון רשאי להשיב על התלונה בע"פ, ובלבד שתיערך תרשומת על כך שתישמר בתיק התלונה.

6.7.3 לבקשת הנילון ומטעמים מוצדקים, תינתן ארכה של 7 ימים למתן התייחסותו.

6.7.4 ככל שהתלונה עוסקת בעניין שבו פעל הנילון לפי הנחיית גורם הבכיר ממנו או בהתאם למדיניות קק"ל, יעביר הגורם הבכיר את התייחסותו במקום או בנוסף לנילון. במקרה זה, התלונה ביחס לנילון

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	גירסה: 1	פרק: משאבי אנוש
	מתוך: 9 עמודים	עמוד מס': 6	פרק משנה: משמעת עובדים

תידחה, אלא אם כן, ימצא הממונה כי קיימות נסיבות חריגות המצדיקות אי דחייתה.

6.7.5 אם בחלוף המועד שנקבע לנילון לא תקבל התייחסותו, יישלח לנילון מכתב תזכורת. מכתב התזכורת יפנה במפורש למכתב הראשון שנשלח לנילון, יינתנו לנילון 7 ימים נוספים לקבלת התייחסותו ויצוין שככל שלא ימציא התייחסותו, ייחשב הנילון כמי שוויתר על זכות הטיעון שלו והתלונה תתברר ללא התייחסותו.

6.7.6 העתק ממכתב התזכורת יישלח לממונה הישיר של הנילון ולמנהל הממונה עליו.

#### 6.8 התייחסות הנילון

6.8.1 עם קבלת התייחסות הנילון ייבחנו טענותיו לגופן. ככל שתקבל התייחסות מטעם ממונה הנילון, תיבחן ההתייחסות כחלק מהמענה לתלונה.

6.8.2 על פי שיקול דעת הגורם המטפל, או לבקשת הנילון, יתאפשר לנילון להביע התייחסותו בעל פה בעצמו או באמצעות מיופה כוחו, ובלבד שתיערך על כך תרשומת שתישמר בתיק התלונה.

#### 6.9 איסור הפרעה

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות העובדים או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה. הפרעה בהגשת תלונה לממונה תיחשב כעבירת משמעת לכל דבר ועניין.

#### 6.10 הפסקת הבירור

6.10.1 הממונה על תלונות העובדים יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות נהל זה, או שנתקיימה עילה המצדיקה להפסיק את בירורה, ורשאי הוא להפסיקו בכל שלב של הבדיקה.

6.10.2 במקרה בו החליט הממונה שלא לפתוח בבירור התלונה או להפסיק את הטיפול בה, יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

#### 6.11 תוצאות הבירור

6.11.1 ממצאי הבירור יגובשו על סמך התלונה ונספחיה, התייחסות הנילון ונספחיה, השלמות בכתב ובעל פה ככל שיהיו וכל חומר נוסף שיהיה קיים בתיק.

6.11.2 על סמך הממצאים, יגובשו המסקנות למסמך החלטה, בין היתר על פי החלופות הבאות:

- א. דחיית התלונה - ממצאי הבירור העלו שהתלונה אינה מוצדקת.
- ב. דחיית התלונה בשל תקלה מערכתית - ממצאי הבירור העלו שהנילון נהג כהלכה, אלא שאירע כשל אחר שאינו באחריותו.
  - ממצאי הבירור העלו שהתלונה מוצדקת או מוצדקת בחלקה.
  - קבלת התלונה ומתן המלצה אופרטיבית בהקשר אליה.
  - כאשר ממצאי הבירור העלו חשש למעשה פלילי; חשש לעבירה משמעתית; חשש להתנהגות שאינה ראויה או הולמת, או על פי שיקול דעתו של הממונה.
  - ככל שיראה הממונה על תלונות עובדים לנכון.

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	גירסה: 1	פרק: משאבי אנוש
	מתוך: 9 עמודים	עמוד מס': 7	פרק משנה: משמעת עובדים

6.11.3 ככל שקיים חשש למעשה פלילי, תועבר החלטת הממונה ליועץ המשפטי של קק"ל, כדי שיכריע האם יש מקום להעביר את התלונה לחקירה פלילית בעניין.

6.11.4 מצא הממונה, תוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

א. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו, למנהל חטיבת משאבי אנוש ולמנכ"ל.

ב. היה הנילון מי מהמוזכרים בסעיף 6.6.5 לעיל, תימסר הודעה כאמור גם לדירקטוריון קק"ל.

6.11.5 העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות העובדים להצביע לפני הנילון ולפני המנכ"ל או בפני הדירקטוריון, ובפני ועדת הביקורת, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד הרצויים לכך.

6.11.6 הנילון או הממונה עליו, וכן לפי העניין, המנכ"ל, יודיעו לממונה על תלונות העובדים על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שיקבע לכך.

6.11.7 בהודעתו על ממצאי בירור התלונה, יהיה הממונה על תלונות העובדים פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו, אם:

א. החומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

ב. יש לדעת הממונה בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין;

ג. גילוי החומר או הראיה עלולים, לדעת הממונה, לפגוע בצנעת הפרט של המתלונן או של ניזוק שאינו המתלונן, או שהגילוי עלול להסב להם נזק חמור בשל נסיבות אחרות.

6.11.8 ככל שמדובר בתלונה שהתקבלה עם המלצה אופרטיבית, יועברו ממצאי הבירור גם לגורמים הרלוונטיים בנסיבות העניין, בהתאם למהות ההמלצה ולשיקול דעת הממונה על הטיפול בתלונות.

#### 6.12 סעדי ביניים

במקרים חריגים או במקרים בהם מצא הממונה שמפאת אופי התלונה, יש לנקוט בהליכי ביניים, כגון: הפרדה או הרחקת המתלונן מהנילון, השעיה זמנית של מי מהמעורבים לשם הקטנת החיכוך ביניהם וכד', יביא המלצתו המנומקת בפני ועדת הביקורת, אשר תחליט על הצעדים בנדון.

#### 6.13 הפניית התלונה לבית הדין המשמעתי

מצא הממונה שיש מקום להעביר את התלונה לטיפול בפני בית הדין המשמעתי של ההסתדרות הציונית (כדי לקבל סעד קבוע כנגד עובד), יעביר המלצתו בעניין זה ליועמ"ש, שיהיה הקובל בתיק.

#### 6.14 דחיית התלונה

מצא הממונה על תלונות העובדים כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

#### 6.15 זכויות וסעדים אחרים

לא יהיו בהחלטות הממונה כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם.

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	גירסה: 1	פרק: משאבי אנוש
	מתוך: 9 עמודים	עמוד מס': 8	פרק משנה: משמעת עובדים

#### 6.16 פרסום

חטיבת משאבי אנוש ומינהל, תפרסם את פרטי הממונה על תלונות העובדים ודרכי הגשת תלונה לפי נהל זה, באתר האינטרנט הפנימי ובכל דרך אחרת שתבטיח נגישות מלאה לפרטים אלה לכל אחד מעובדי הארגון.

#### 6.17 הסתייגות/ערעור מתלונן על תוצאות הטיפול בתלונה

6.17.1 כל תלונה בנושא הסתייגות/ערעור על ממצאי הטיפול בתלונה תועבר בכתב לממונה על תלונות העובדים.

6.17.2 אם המתלונן או הנילון מעלה בכתב עובדות חדשות או מסמכים חדשים, אשר עשויים להשפיע על ממצאי הבדיקה, ושגילויים לא היה אפשרי עד למועד סיום עריכת הבדיקה, יערך טיפול חדש בתלונה.

6.17.3 לא מצא הממונה עילה שיש בה כדי להצדיק עריכת בדיקה מחדש או לפגוע בממצאי הבדיקה, רשאי המתלונן או הנילון לפנות לבית הדין משמעותי של ההסתדרות הציונית העולמית ולהשיג על ממצאי הבדיקה.

#### 7. חיסיון

7.1 מסמכים ומידע הנוגעים לתלונה, לא יגולו ולא יועברו על ידי הגורם המטפל בתלונה או מי מטעמו לגורם אחר, לרבות למתלונן, למעט אם קיים צורך ברור בכך, כדי להגן על המתלונן.

7.2 עם זאת, אין בכך כדי למנוע מתן תשובה למתלונן על תלונתו, לרבות משלוח התייחסות הנילון (אלא אם כן הנילון יבקש מפורשות שהתייחסותו לא תועבר לפונה אלא רק עיקרי טענותיו בה).

7.3 מקרה של חשש לביצוע עבירת מין בקטין או עבירה בחסר ישע, חלה חובת דיווח מיידי למשטרה עפ"י ס' 368 ד' לחוק העונשין, על כל מי שנודע לו על ביצוע העבירה.

#### 8. תיעוד, בקרה ודיווח

##### 8.1 תיעוד הטיפול בתלונה

8.1.1 על מנהל המטפל בפנייה או תלונת עובד לתעד את פעילותו, ככל שהתלונה אליו נעשתה בכתב.

8.1.2 אם בעקבות התלונה נערכו בירורים עם גורמים נוספים, יש לתעד את הפעולות והסיכומים שהתקבלו ולתיקם בתיקי העובדים המעורבים, ככל שהדבר רלוונטי.

8.1.3 לתלונה המופנית לממונה על הטיפול בתלונות עובדים, יפתח תיק בו ירוכזו כל המסמכים הנוגעים לתלונה והטיפול בה.

8.1.4 הממונה ינקוט בכל האמצעים הדרושים לשם אבטחת מידע וסודיות מידע הקשור לתיקי התלונה.

##### 8.2 בקרה ודיווח

8.2.1 הממונה על הטיפול בתלונות עובדים, ינהל מעקב שוטף ועדכני אחר התלונות המטופלות על ידו, לרבות לוח הזמנים הנוגע לביצוען של פעולות הבירור.

02.08.20	נוהל מס':	טיפול בתלונות עובדים	שם הנוהל:
15.1.2017	מתאריך: 1	גירסה: 1	פרק: משאבי אנוש
	מתוך: 9	עמוד מס': 9	פרק משנה: משמעת עובדים

8.2.2 הממונה על תלונות עובדים יגיש למנכ"ל, לוועדת הביקורת ולדירקטוריון דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.

## 9. אחריות

1.2 האחריות לביצוע הנוהל ויישומו, חלה על כל בעל תפקיד בקק"ל כנגזר מתוכן הנוהל, סמכויותיו האחריות הנגזרת מתפקידו.

1.3 האחראי לעדכון הנוהל ובדיקת התאמתו לצרכי קרן קימת לישראל, יהיה מנהל חטיבת משאבי אנוש.

## 10. תחולה ותוקף

10.1 הנוהל אושר ע"י ועדת הדירקטוריון לנהלים בישיבתה בתאריך 15.1.2017.

10.2 נוהל זה חל על כל עובדי קרן קימת לישראל והוא תקף מעת פרסומו.