



תקנון למניעת

הטרדה מינית והתנכלות כלפי דיירות ודיירי

החברות לדיור ציבורי

לפי סעיף 7(ב) לחוק למניעת הטרדה מינית,
התשנ"ח-1998

- הטרדה מינית והתנכלות על רקע מיני פוגעות בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיותו ובשוויון בין המינים; אלה גם מעשים פליליים ועילה לתביעה בנוזיקין.
- הטרדה מינית והתנכלות פוגעות ביחסים שבין החברה לדיור ציבורי לבין ציבור הלקוחות שלה כהגדרתם להלן בתקנון זה, ועומדת בניגוד מוחלט למדיניות החברה לדיור ציבורי, אשר לא תשלים עם התנהגויות אלה.
- התקנון נכתב עבור הלקוחות כהגדרתם להלן כמנגנון לסיוע במניעת הטרדות ובטיפולן.
- החברות לדיור ציבורי מתחייבות כי הגשת תלונה בגין הטרדה מינית או התנכלות לא תפגע בזכויותיהם של הלקוחות כהגדרתם להלן, לרבות: קבלת כל שירות מהחברות לדיור ציבורי, טיפול בפניות בנושאים כספיים והשתתפות בפעילויות חברתיות מטעם החברות לדיור ציבורי.
- כל האמור בתקנון זה בלשון נקבה יהא גם בלשון זכר, ולהיפך.

תוכן העניינים

<u>עמ'</u>		<u>סעיפים</u>	<u>חלק</u>
3	פרשנות	1	א
4	מהי הטרדה מינית ומהי התנכלות?	2-4	ב
6	התוצאות של הטרדה מינית והתנכלות	5	ג
7	מדיניות החברה לדיור ציבורי ואחריותה	6-7	ד
8	מניעת הטרדה מינית	8-10	ה
11	מה לעשות אם הוטרדת מינית או התנכלו לך?	11	ו
10	הליך הגשת תלונה בחברה לדיור ציבורי ואחריותה בטיפול	12-17	ז
13	התחייבות עובדי החברה לדיור ציבורי ונותני השירות	18	ח

חלק א': פרשנות

הגדרות:

1. בתקנון זה יהיו למונחים הבאים המשמעויות הבאות:

"החברה" / "החברות" – חברה לדיור ציבורי כהגדרתה בחוק זכויות הדייר בדיור הציבורי, תשנ"ח-1998.

"לקוח" / "לקוחה" / "לקוחות" – דיירות ודיירים המתגוררים בפועל בדירת החברה ו/או קרוביהם, שעמדו בתנאי משרד הבינוי והשיכון ו/או משרד העלייה והקליטה לזכאות לדירה בשכירות בדיור הציבורי, וכל מקבל שירות אחר מהחברות לרבות, סיוע בשכר דירה בסניפי החברה ו/או כל שירות אחר.

"קרוב" – הורה של לקוח, בן זוגו, לרבות הידוע בציבור כבן זוג, וכן ילדו כהגדרתו בסעיף 238 לחוק הביטוח לאומי ו/או כל אחר, הגרים עימו ו/או מטפלת/סיעודית של הלקוח ו/או של קרובו כהגדרתו בסעיף זה.

"ממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות" / "הממונה" – עובדת בכירה בחברה שתפקידה ריכוז וטיפול בפניות של לקוחות המבקשים להתלונן על הטרדה מינית ו/או התנכלות, אשר הוכשרה לצורך כך על ידי מוסד מוסמך כגון מרכזי הסיוע לטיפול בנפגעות ונפגעי הטרדה מינית, והמאושרת על ידי הממונה על ההטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון.

"ממלאת מקום הממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות" / "ממלאת מקום הממונה" – עובדת בכירה בחברה שעברה הכשרה לצורך כך על ידי מוסד מוסמך, כגון מרכזי הסיוע לטיפול בנפגעות ונפגעי הטרדה מינית, המאושרת על ידי הממונה על ההטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון.

"עובד החברה" – אדם, בכל סוג משרה, המועסק ישירות על ידי החברה.

"נותן שירות" – כל אדם המעניק שירות כלשהוא ללקוחות מטעם החברה, ושאינו עובד החברה, לרבות ספקים, קבלני כח אדם, בעלי מקצוע ו/או כל אדם או אחר מטעמם במישרין או בעקיפין לרבות עובדיהם.

"נותני שירות ראשיים" – החברות הגדולות הנותנות שירותי אחזקה לחברה וכוללת מעל 15 אנשים, שנותנים שירות ללקוחות, הנמצאים בקשר ישיר עם הלקוחות.

חלק ב': מהי הטרדה מינית ומהי התנכלות?

2. מהי הטרדה מינית?

(א) הטרדה מינית יכולה להתבצע הן על ידי גבר והן על ידי אישה, כלפי גבר או אישה.

(ב) על פי החוק, הטרדה מינית היא אחת מששת צורות התנהגות אסורות, ואלה הן:

(1) **סחיטת באיומים לביצוע מעשה בעל אופי מיני.**

לדוגמא: עובד החברה או נותן שירות המאיים במפורש או במרומז לא לבצע את עבודתו במלואה ו/או בחלקה ו/או באופן הנדרש אם הלקוחה תסרב לקיים איתו יחסי מין.

(2) **מעשים מגונים - מעשים לשם גירוי או סיפוק מיני שנעשים ללא הסכמת הלקוחה.**

לדוגמא: עובד החברה או נותן שירות הנוגע בלקוחה, מחבק או מלטף אותה באופן מיני או החושף את עצמו בפניה, בלא הסכמתה.

(3) **הצעות חוזרות בעלות אופי מיני המופנות לאדם אשר הראה כי אינו מעוניין בהצעות אלו.**

לדוגמא: הצעות כלשהן מטעם עובד החברה או נותן שירות שיש בהן רמז להקשר מיני, כגון הצעה לקשר או היכרות אישית, לרבות, רמיזות כי יחס חיובי מצד הלקוחה יוביל לקיצור בזמן השירות או לשירות טוב יותר, בין אם ההצעות במישרין ללקוחה ובין אם למי שיכול לסייע לה.

(4) **התייחסות חוזרת למיניותו של אדם.**

לדוגמא: התייחסות חוזרת לפן המיני במראהו של לקוח.

(5) **התייחסות מבזה או משפילה למינו או לנטייתו המינית של אדם.**

לדוגמא: התייחסות להיות הלקוחה/הומוסקסואל/לסבית/ אחר או לקשריו/ה המיניים של הלקוחה, בין שהוא הראה שהדבר מפריע לו או בין אם לאו.

(6) **פרסום תצלום, סרט או הקלטה של אדם, המתמקד במיניותו, בנסיבות שבהן הפרסום עלול להשפיל את האדם או לבזותו, ולא ניתנה הסכמתו לפרסום.**

לדוגמא: פרסום או הפצה או שיתוף כולל בקבוצות חברתיות באינטרנט כדוגמת בווטסאפ, פייסבוק וכדומה של תמונות מיניות או כל חומר אחר הקשור ללקוחות, אפילו אם הצילום עצמו בוצע בהסכמה.

חשוב לציין כי, בין הלקוחות ובין החברות לדיור ציבורי או כל עובד החברה ו/או נותן שירות, קיימים יחסי תלות ולכן אין צורך שהלקוח/ה יראו כי אינם מסכימים למעשה על מנת שהמעשה ייחשב כהטרדה מינית על פי תקנון זה.

3. מהי התנכלות?

(א) על פי החוק, התנכלות היא **פגיעה מכל סוג שהוא** שמקורה בהטרדה מינית, או בתלונה או בתביעה, שהוגשו על הטרדה מינית.

לדוגמא: עובד החברה או נותן שירות, המונע או מעכב מלקוחה שירות ו/או ביצוע עבודות עקב כך שסירבה להצעה מינית או התלוננה או הגישה תביעה משפטית על הטרדה מינית, או עקב מתן סיוע על-ידי הלקוחה למתלונן על הטרדה מינית, לרבות על-ידי מתן עדות או כל סיוע אחר.

4. מהי "מסגרת היחסים שבין החברה ללקוחות"?

הטרדה מינית ו/או התנכלות מתקיימים בכל אחת מ- 5 נסיבות אלה:

- (1) בדירה בה מתגוררת הלקוחה;
- (2) במקום אחר בה מתנהלת פעילות מטעם החברה;
- דוגמאות:** בסניפי החברה, מרכזים קהילתיים של חברה או בכל מקום אחר.
- (3) תוך כדי מתן שירות; **לדוגמא:** בעת מתן שירות בסניף או תיקון צנרת בדירה.
- (4) תוך כדי ניצול יחסי תלות בכל מקום שהוא (כגון במשרדו של עובד החברה או בכל מקום אחר).
- (5) באחד מאמצעי התקשורת המקוונת.

5. הטרדה מינית והתנכלות הן בלתי חוקיות

(א) הטרדה מינית והתנכלות הן התנהגויות בלתי חוקיות הפוגעות בכבוד האדם, בחירותו, בפרטיותו ובשוויון בין המינים. הטרדה מינית והתנכלות במסגרת היחסים שבין החברות ללקוחותיהן - אסורות, והחברות תפעלנה, ככל יכולתן, למנוע אירועי הטרדה מינית או התנכלות ולטפל באירועים כאלה כדי שלא ישנו.

(ב) הטרדה מינית והתנכלות על פי החוק -

- (1) עבירה פלילית, היכולה לגרום למאסרו של המטריד או המתנכל או לחייבו בקנס;
- (2) עוולה אזרחית, שבגינה ניתן להגיש תביעה משפטית. בתביעה כזו ניתן לתבוע פיצוי כספי וסעדים אחרים, קבועים או זמניים, מהמטריד ובמקרים מסוימים - מהחברה.

הטרדה מינית והתנכלות הן עבירות משמעת

הטרדה מינית והתנכלות כמשמעותן בתקנון זה מהוות עבירות משמעת חמורות לכל דבר ועניין, שבגינן יכול המטריד או המתנכל לשאת בעונש משמעת. החברה מתחייבת כי כל תלונה שתובא לפניה בגין הטרדה מינית או התנכלות, תטופל באופן מיידי ובאופן ישיר מול עובד החברה ו/או נותן השירות הנילוך.

חלק ד': מדיניות החברה לדיור ציבורי ואחריותה

6. הטרדה מינית והתנכלות נוגדות את מדיניות החברה

הטרדה מינית והתנכלות פוגעות ביחסי החברה עם לקוחותיה ועומדות בניגוד למדיניות החברה. החברה תפעל בכל האמצעים העומדים לרשותה למניעה, מיגור וטיפול בהטרדה מינית והתנכלות וכן תיקון פגיעה שנגרמה ללקוחות עקב כך.

7. אחריות החברה

החוק מייחד מקרים של הטרדה מינית של אדם שהינו עובד הציבור המצוי במילוי תפקידו או בקשר אליו ותוך שימוש לרעה בסמכותו - תוך ניצול יחסי מרות או תלות של האדם בעובד הציבור, ובהם המוטרד לא צריך להראות כי אינו מעוניין בהצעות או התייחסויות מיניות. לפיכך, החברות רואות בכל הטרדה מינית או התנכלות של עובד חברה או נותן שירות כלפי לקוחות במסגרת היחסים שבין החברה ללקוחותיה, התנהגות פסולה והן תנקוטנה באמצעים סבירים, כמפורט בתקנון זה, משלושה סוגים:

- (1) מניעת הטרדה מינית והתנכלות (חלק ז' להלן);
- (2) טיפול ביעילות בכל אירוע של הטרדה מינית או התנכלות שהחברות ידעו עליהן (חלק ו' להלן);
- (3) מתן הגנה למתלונן/ת ו/או ללקוח/ה, תיקון ומניעת הישנות הפגיעה, עקב הטרדה מינית או התנכלות, או עקב הגשת תלונה או תביעה על אלה (חלק ו' להלן).

לפי החוק חברה שלא נקטה אמצעים כאמור בסעיף זה תהיה אחראית להטרדה מינית או להתנכלות שביצע עובד החברה או נותן שירות במסגרת יחסים שבין החברה ללקוחותיה, וניתן לתבוע את החברה בתביעה אזרחית בשל כך.

חלק ה': מניעת הטרדה מינית

8. צעדי מנע

- (א) החברה דורשת מכל עובד החברה ונותן שירות, להימנע ממעשים של הטרדה מינית והתנכלות ככלל ובפרט במסגרת היחסים שבין החברה ללקוחות, ולעשות כל שביכולתם כדי למנוע מעשים כאמור, והכול כדי ליצור, סביבת עבודה נאותה.
- (ב) החברה דורשת מכל עובד החברה ונותן שירות ליטול חלק פעיל ומוביל במניעת הטרדה מינית והתנכלות במסגרת יחסי החברה עם לקוחותיה.
- (ג) פעולות הסברה והדרכה: החברה תוודא השתתפות של כל עובדיה בפעולות הדרכה והסברה הנעשות מטעמה בדבר איסור הטרדה מינית והתנכלות ומניעתן (להלן: "הדרכות"). החברה קבעה כי פעם בשנתיים יתקיים ריענון הדרכה לכלל עובדי ועובדות החברה, הכולל נציגים מטעם נותני שירות ראשיים וחובתם ליטול בו חלק. החברה תנהל רישום ומעקב אחר ההדרכות ותדאג למנגנון הדרכה לעובדים ונותני שירות ראשיים שנעדרו מההדרכות. ההדרכות יבוצעו על ידי הממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות ו/או גורם המתמחה בתחום הפגיעה המינית.
- (ד) הממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות תדאג לבצע הדרכות לכל עובד חברה חדש ולכל נותני שירות ראשיים חדשים, לא יאוחר משה חודשים מיום כניסתו לעבודה ו/או מיום ההתקשרות עמו.
- (ה) החברה תקיים הדרכות ייעודיות, במתכונת של סדנא, לעובדים הנמצאים בקשר ישיר עם הלקוחות אחת לשנתיים.

- (ו) החברה תדאג כי נותני השירות הראשיים יחתימו את העובדים וספקי המשנה מטעמם על קוד התנהגות למניעת הטרדה מינית בזמן חתימת החוזה.
- (ז) הממונה על הטרדות מיניות בקרב לקוחות תפרסם אחת לשנה, תזכיר בנושא 'מניעת הטרדות מיניות והתנכלות בחברה'. בתזכיר יפורטו דרכי ההתקשרות עימה והאפשרויות הקיימות להגשת תלונה.

9. הממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות, הכשרתה ואחריותה כלפי הממונה על הטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון:

- (א) על החברה עם מינויה של הממונה על הטרדות המיניות לדאוג להכשרתה המקצועית בתחום הטיפול בהטרדות המיניות על ידי גורם המתמחה בתחום המאושר על ידי הממונה על הטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון.
- (ב) הכשרה תתבצע עם כניסתה לתפקיד ולא יאוחר מ-3 חודשים ממועד מינויה. ההכשרה תמומן על-ידי החברה ותיערך בשעות העבודה המקובלות ותארך לכל הפחות 20 שעות.
- (ג) על החברה להתחייב לספק הגנה משפטית לממונה מפני תביעות אישיות כנגדה הקשורות לתפקידה כאחראית למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות.
- (ד) ממלאת המקום של הממונה על הטרדה מינית תעבור הכשרה מקצועית כאמור, אשר תארך לכל הפחות 10 שעות.
- (ה) על החברה לדאוג שהממונה על הטרדות המיניות וממלאת מקומה תעבורנה ריענון כל שלוש שנים.

10. הממונה על הטרדות המיניות בחברה להיות בקשר ישיר עם הממונה במשרד הבינוי והשיכון ולדווח כל חצי שנה אודות כל תלונה שהגיעה לידיעתה, אופן הביור ותרצאות האירוע.

11. בכל מקרה שיש לממונה על הטרדות המיניות בחברה ספק ו/או חשש שתלונה מסוימת אינה מקבלת טיפול ראוי, עליה לדווח אודות כך וללא דיחוי לממונה על הטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון.

10. קבלת מידע

(א) לקוחות זכאים -

- (1) לעיין בכל אחד מהמסמכים המפורטים מטה ולקבל צילומים מהם:
- החוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח-1998.
 - תקנות למניעת הטרדה מינית (חובות מעביד), תשנ"ח-1998.
 - התקנון למניעת הטרדה מינית והתנכלות ללקוחות החברות כפי שיפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- (2) לקבל מידע על פעולות הסברה והדרכה של החברה בדבר איסור הטרדה מינית והתנכלות ומניעתן.
- (ב) הלקוחות יוכלו לדרוש קבלת חומר ומידע כאמור גם מהממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות בחברת חלמיש שהיא: **איריס גידיניאן ראש ענף לענייני עובדים, מס' טלפקס: 03-5159406 ו/או לאורלי עמר ע. מזכיר חברה מס' טלפקס 03-5159415.**

חלק ו': מה לעשות אם הטרדת מינית או התנכלו לך?

11. (א) אם לקוחה סבורה שהטרידו אותה מינית או התנכלו לה במסגרת היחסים שבין החברה ללקוחות, פתוחות לפנייה שלוש אפשרויות לפי החוק:

(1) פניה לחברה: אם ההטרדה או ההתנכלות התבצעה במסגרת היחסים שבין החברה ללקוחות (מעשה הנעשה על ידי עובד החברה או נותן השירות במסגרת פעילות החברה בדירה בה הדיירת מתגוררת, במסגרת כל פעילות מטעם החברה, בעת מתן שירות וברשתות האינטרנט), הנפגעת יכולה להגיש תלונה לחברה. הפרוצדורה לעניין זה מפורטת בחלק ז'.

(2) פנייה לממונה על ההטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון –גב' חנאן

נג'ארה-מנסור למייל Harassment@moch.gov.il

(3) פניה למשטרה - הליך פלילי: הנפגעת יכולה להגיש תלונה במשטרה.

(4) פניה לבית המשפט - הליך אזרחי: הנפגעת יכולה להגיש, תוך שבע שנים, תביעה בבית המשפט נגד-

- המטריד או המתנכל;
- החברה, אם היא טוענת כי החברה אחראית לפגיעה (לעניין אחריות החברה ראו- סעיף 7 לעיל).

(ב) הקשר בין ההליכים השונים הנ"ל:

(1) נפגעת מהטרדה המינית או התנכלות יכולה לבחור אם ליזום אחד או יותר מההליכים שצוינו לעיל.

(2) במקרה בו הנפגעת מההטרדה המינית או ההתנכלות בחרה לפנות למשטרה (הליך פלילי) על הממונה על ההטרדה המינית בחברה לידע את הנפגעת כי במצב זה ההליך המשמעותי יכול שיהיה מושעה עד לבירור ההליך הפלילי.

חלק ז': הליך הגשת תלונה בחברה לדיור ציבורי ואחריותה בטיפול

12. מי יכול להגיש תלונה, ומאילו סיבות

התלונה יכולה להיות מוגשת על ידי אחד מאלה:

(א) לקוחה הטוענת כי עובד או נותן שירות הטרד אותה מינית או התנכל לה, במסגרת היחסים שבין החברה ללקוחה.

(ב) קרובה/ה של הלקוחה שטוענת כי עובד החברה או נותן שירות מטעמה הטרד אותה/ה או את הלקוחה מינית או התנכל להם במסגרת היחסים שבין החברה ללקוחה.

(ג) אחר מטעמו של אדם כאמור בפסקה (א) או (ב) לרבות עמותה או ארגון סיוע או גוף אחר, ובלבד כי הובאה הסכמה בכתב מאת האדם להגשת התלונה.

13. בפני מי מתלוננים?

(א) המתלוננת יכולה לבחור באפשרויות הבאות, בכולן או בחלקן:

(1) פניה לממונה למניעת הטרדה מינית בקרב הלקוחות (פרטיה מצוינים בסעיף 10 לעיל). אם הממונה בעלת נגיעה אישית לנושא התלונה או למעורבים בה, תוגש התלונה לממלאת מקומה של הממונה כאמור.

(2) פנייה באמצעות אתר האינטרנט של החברה www.halamish.org לשונית יצירת קשר

- (3) פניה לאחד ממרכזי הסיוע לנפגעות ולנפגעי תקיפה מינית בטל': 1202 –נשים
1203- גברים.
- (4) פניה למשטרה (הליך פלילי).
- (5) פניה לבית המשפט – באמצעות הגשת תביעה אזרחית לפיצוי כספי.

14. תוכן התלונה

ככל הניתן, התלונה תכלול תיאור המקרה, לרבות: פירוט זהות המעורבים במקרה, עדים במידה וישנם, ופירוט מקום האירוע. **ניתן להגיש את התלונה באופן אנונימי.**

15. אופן הגשת התלונה

- (א) **ניתן להגיש תלונה באופן ישיר או באופן אנונימי** – עדיף שהתלונה תהיה מפורטת ככל האפשר.
- (ב) **ניתן להגיש תלונה בכתב או בעל פה.**
- (ג) הוגשה תלונה בעל פה:
- (1) הממונה על ההטרדה המינית בקרב הלקוחות תרשום את תוכן התלונה.
 - (2) המתלוננת או מי שהגיש/ה את התלונה מטעמה יחתום על התלונה שרשמה הממונה כדי לאשר את תוכן הדברים אם תסכים לכך בלבד. במידה והמתלוננת מסרבת לחתום הממונה תציין זאת במפורש.
 - (3) הממונה על הטרדה מינית בקרב הלקוחות תמסור עותק מהתלונה שנרשמה למתלוננת בלבד.

16. בירור התלונה

- (א) משהתקבלה תלונה, תפעל הממונה על הטרדה מינית בקרב הלקוחות כדלקמן:
- (1) עם הגשת התלונה תיפגש הממונה עם המתלוננת או המדווחות בהקדם האפשרי (ניתן לקיים את המפגש מחוץ לחברה, בהתאם לנסיבות).
 - (2) פגישת הבירור תתקיים בנוכחות הממונה והמתלוננת בלבד, אלא אם המתלוננת תבקש נוכחות של מלווה מטעמה.
 - (3) במהלך הפגישה תסביר הממונה למתלוננת את דרכי הפעולה העומדות בפניה כפי שמפורט בסעיף 11 לעיל. כמו כן תסביר על חובת קיום הליך בירור ותפרט את שלבי התהליך, לוחות זמנים וזכויות המתלוננת.
 - (4) הממונה תתעד את גרסת המתלוננת ותחתים אותה על גבי טופס לאישור תוכנו.
 - (5) בהמשך, תפעל הממונה לבירור התלונה, ולצורך כך, תשמע את עדויות הנילון והעדים (במידה ויש) ותבדוק כל מידע שהגיע אליה בעניין התלונה.
 - (6) העדויות והמסמכים הנלווים יהיו חסויים וישמרו על ידי הממונה במקום שהגישה אליו נתונה בידה בלבד.
 - (7) במידה והמעורבים בתלונה אינם דוברי עברית, תיעזר הממונה במתורגמן (בהסכמת המתלוננת).
 - (8) במקרים בהם הנילון אינו עובד החברה, הממונה על ההטרדה המינית תערוך את הבירור. לצורך זה, הממונה רשאית להיעזר בשירותי חברת חקירות שיש לה התמחות, לפחות של חמש שנים, בחקירת תלונות של הטרדה מינית.

- (ב) ממונה לא תטפל בתלונה אם יש לה נגיעה אישית לנושא התלונה ו/או למעורבים בה.
- (ג) ממונה שיש לה נגיעה אישית כאמור תעביר את הבירור לממלאת מקום שהוכשרה לצורך זה והתמנתה על ידי החברה, ובהעדרה – למנכ"ל החברה.
- (ד) במקרה בו הן הממונה על ההטרדה המינית בקרב הלקוחות בחברה וכן ממלאת מקומה של הממונה כאמור וכן מנכ"ל החברה מנועים מסיבה כלשהיא לטפל בתלונה תועבר התלונה ישירות לממונה על ההטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון, גב' חנאן נג'ארה באמצעות המייל hanann@moch.gov.il.
- (ה) בירור התלונה יעשה ביעילות וללא דיחוי, לא יאוחר מ- 14 ימי עבודה.
- (ו) בירור התלונה יעשה תוך הגנה מרבית על כבודם ועל פרטיותם של המתלוננת, הנילון ועדים אחרים, ובין היתר-
- (1) לא תגלה הממונה מידע שהגיע אליה במהלך בירור התלונה, אלא אם היא חייבת לעשות כן לשם הבירור עצמו או על פי כל דין;
- (2) הממונה לא תשאל שאלות בקשר לעברה המיני של המתלוננת שאינו קשור לנילון, ולא תתייחס למידע זה. האמור בפסקה זו, לא יחול אם הממונה סבורה שאם לא תשאל שאלות או תתייחס כאמור, יגרם עוול בלתי ניתן לתיקון לנילון או לחקר האמת.
- (ז) החברה תגן על המתלוננת, במהלך בירור התלונה, מפני פגיעה ביחסים בין הלקוחה עם החברה ו/או מי מעובדיה כתוצאה מהגשת התלונה או מפני פגיעה אחרת במסגרת יחסי החברה ללקוחה שיש בה כדי לשבש את בירור התלונה; בין היתר, רשאית הממונה על הטרדה מינית בקרב הלקוחות לפעול להרחקת הנילון מהמתלוננת או הפסקת עבודתו בחברה, ככל שניתן, וככל שנראה לה נכון בנסיבות העניין.

בכל מקרה מודגש כי המתלוננת לא תיפגע בכל דרך מעצם הגשת תלונתה גם במצב בו תלונתה לא תצטרך המשך טיפול. בכל מקרה החברה תפעל למתן הגנה מלאה למתלוננת.

- (ח) בתום בירור התלונה תגיש הממונה של החברה למנכ"ל החברה ולממונה על ההטרדות המיניות במשרד הבינוי והשיכון, לא יאוחר מ- 14 ימי עבודה, סיכום בכתב של ברור התלונה בליווי המלצותיה המנומקות לגבי ההמשך הטיפול בה.
- (ט) נודע לחברה או לעובד החברה או נותן שירות על מקרה של הטרדה מינית במסגרת יחסי החברה עם הלקוחות ולא הוגשה תלונה או שהמתלוננת חזרה בה מתלוננתה, יעביר כל אחד מהם את המקרה לבירור אצל הממונה על ההטרדות המיניות בקרב הלקוחות. במקרה זה תקיים הממונה, ככל שניתן, בירור אודות המקרה, ואם המתלוננת חזרה בה מתלוננתה, תברר גם את סיבת החזרה מהתלונה.

17. טיפול החברה במקרה של הטרדה מינית או התנכלות

(א) קיבל מנכ"ל החברה את סיכומיה והמלצותיה של הממונה לפי סעיף 16 (ח), יחליט בלא דיחוי ותוך תקופה שלא תעלה על 7 ימי עבודה, על הפעלת הסמכויות שבידיו לגבי כל אחד מאלה:

- (1) מתן הוראות לעובד החברה ו/או לנותן השירות ו/או נותני שירות ראשיים ו/או מי מטעם המעורבים במקרה, לרבות בדבר כללי התנהגות ראויים במסגרת יחסי החברה עם לקוחותיה והרחקת הנילון מהמתלוננת, וכן נקיטת צעדים בענייני יחסי החברה ללקוחותיה, והכל על מנת למנוע את הישנות המעשה של הטרדה

מינית או התנכלות, או כדי לתקן את הפגיעה שנגרמה למתלוננת עקב ההטרדה או ההתנכלות.

(2) פתיחת הליכים משמעותיים כנגד מי מהמעורבים.

(3) הפסקת עבודתו של עובד החברה ו/או הפסקת ההתקשרות עם נותן השירות ונותני שירות ראשיים.

(4) אי נקיטת צעד כלשהוא.

(ב) מנכ"ל החברה יפעל ללא דיחוי לביצוע ההחלטה לפי סעיף קטן (א) וימסור הודעה מנומקת בכתב על החלטתו למתלוננת, לנילון ולממונה; כן יאפשר למתלוננת ולנילון לעיין בסיכום הממונה והמלצותיה.

(ג) מנכ"ל החברה ראשי, עקב שינוי בנסיבות, לשנות את החלטתו לפי סעיף קטן (א) או לעכב את ביצועה ולמסור הודעה מנומקת על כך בכתב למתלוננת, לנילון ולממונה.

(ד) על אף האמור בסעיף זה, ראשי מנכ"ל החברה לדחות החלטתו, לעכב את ביצועה או לשנותה, בשל הליכים משמעותיים או משפטיים הנוגעים למקרה נשוא ההחלטה; עשה כן מנכ"ל החברה-

(1) ימסור הודעה מנומקת בכתב על כך למתלוננת, לנילון ולממונה;

(2) כל עוד לא הסתיימו ההליכים כאמור, יפעל מנכ"ל החברה לפי הוראות סעיף 16 (ז).

(3) בתום ההליכים יקבל מנכ"ל החברה החלטה לפי סעיף קטן (א).

(ה) במקרים בהם הנילון אינו עובד החברה, הממונה ומנכ"ל החברה יחליטו לאחר קבלת ממצאי הבירור על דרך הטיפול בנילון לפי סעיף 17(א). המנכ"ל ידאג לדווח לנותן השירות או לנותני שירות ראשיים אודות החלטתו ויוודא לאחר מכן את ביצוע ההחלטה.