

لائحة لمنع

التحرّش الجنسيّ والمضايقة تجاه مستأجرات ومستأجري شركات الإسكان العام

وفقا مادة 7(ب) من قانون منع التحرش الجنسيّ 1998

- يمسّ التحرش الجنسيّ والمضايقات على خلفيّة جنسيّة بكرامة الانسان، حرّيته، وخصوصيّته والمساواة بين الجنسين؛ وهي كذلك أفعال جنائيّة وسببا في تقديم دعوى ضرر.
- يمسّ التحرش الجنسيّ والمضايقات في العلاقة بين شركة الإسكان العام وبين جمهور زبائنها على النحو المحدّد في هذه اللائحة، وتتعارض تماما مع سياسة شركة الإسكان العام، التي لن تقبل بمثل هذه السلوكيات.
- تمّت صياغة هذه اللائحة من أجل الزبائن على النحو المحدّد كآليّة للمساعدة على منع التحرشات ومعالجتها.
- تتعهد شركات الإسكان العام بأنّ تقديم دعوى حول تحرّش جنسيّ أو مضايقة لن تمسّ بحقوق الزبائن على النحو المحدّد أدناه، بما في ذلك: الحصول على أيّ خدمة من شركات الإسكان العام، معالجة التوجهات في المواضيع الماليّة والاشترك في نشاطات اجتماعيّة من قبل شركات الإسكان العام.
- كلّ ما ذكر في هذه اللائحة بصيغة المؤنث ينطبق على صيغة المذكر والعكس صحيح.

الفهرس

<u>صفحة</u>		<u>بنود</u>	<u>جزء</u>
3	تحليل	1	أ
4	ما هو التحرش الجنسي وما هي المضايقات؟	2-4	ب
6	نتائج التحرش الجنسي والمضايقات	5	ت
7	سياسة شركة الإسكان العام ومسؤوليتها	6-7	ث
8	منع التحرش الجنسي	8-10	ج
11	ماذا تفعل إذا تعرضت لتحرش جنسي أو لمضايقات؟	11	ح
10	إجراء تقديم دعوى في شركة الإسكان العام ومسؤوليتها في المعالجة	12-17	خ
13	تعهد موظفي شركة الإسكان العام ومقدمي الخدمات	18	د

جزء أ: تحليل

تعريفات:

1. في هذه اللائحة تحمل المصطلحات التالية المعاني التالية:

"الشركة" / "الشركات" - شركة الإسكان العام على النحو المحدد في قانون حقوق المستأجر في الإسكان العام، 1998.

"زبون" / "زبونة" / "زبانن" - المستأجرات والمستأجرين الذين يقيمون فعلياً في شقة الشركة و/أو أقربائهم، الذين استوفوا شروط وزارة البناء والإسكان و/أو وزارة الهجرة والاستيعاب في استحقاق شقة بالإيجار في الإسكان العام، وأي آخر حاصل على خدمة من الشركات بما في ذلك، مساعدة في إيجار الشقة في فروع الشركة و/أو أي خدمة أخرى.

"قريب" - والد الزبون، وزوجه، بما في ذلك "صاحب" كشريك حياة، وكذلك ابنه على النحو المحدد في المادة 238 من قانون التأمين الوطني و/أو أي شخص آخر، يقيم معه و/أو معالج/ة تمرضي/ة للزبون و/أو قريبه على النحو المحدد في هذه المادة.

"المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن" / "المسؤول" - موظفة كبيرة في الشركة وظيفتها تركز ومعالجة توجّهات الزبائن الذين يرغبون في تقديم شكوى حول تحرش جنسي و/أو مضايقة، والتي تم تأهيلها لهذا الغرض من قبل مؤسسة مرخصة على سبيل المثال مراكز المساعدة في معالجة ضحايا التحرش الجنسي، المصادق عليه من قبل المسؤولة عن التحرش الجنسي في وزارة البناء والإسكان.

"نائبة المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن" / "نائبة المسؤولة" - موظفة كبيرة في الشركة اجتازت تأهيلاً لهذا الغرض من قبل مؤسسة مرخصة على سبيل المثال مراكز المساعدة في معالجة ضحايا التحرش الجنسي، المصادق عليه من قبل المسؤول عن التحرش الجنسي في وزارة البناء والإسكان.

"موظف الشركة" - شخص، في أي نوع وظيفة، يتم تشغيله مباشرة من قبل الشركة.

"مقدم الخدمة" - أي شخص يعمل على تقديم خدمة ما للزبائن من قبل الشركة، وليس من موظفي الشركة، بما في ذلك الموردّين، مقاولي أيدي عاملة، مهنيين و/أو أي شخص آخر من قبلهم بشكل مباشر أو غير مباشر بما في ذلك الموظفين لديهم.

"مقدمو خدمات رئيسيون" - الشركات الكبرى التي تقدّم خدمات صيانة للشركة وتشمل أكثر من 15 شخص، يقدمون خدمات للزبائن، على اتصال مباشر مع الزبائن.

جزء ب: ما هو التحرش الجنسي وما هي المضايقة؟

2. ما هو التحرش الجنسي؟

- (1) يمكن للتحرش الجنسي أن يصدر من قبل رجل أو امرأة، تجاه رجل أو امرأة
- (2) التحرش الجنسي، بموجب القانون، هو أحد أشكال السلوكيات الستة المحظورة التالية:
- (3) ابتزاز تحت التهديد للقيام بعمل ذي طابع جنسي.

على سبيل المثال: موظف الشركة أو مقدم الخدمة الذي يهدد بشكل صريح أو ضمني بعدم القيام بعمله بشكل كامل و/أو بعضه و/أو بالشكل المطلوب إذا رفضت الزبونة ممارسة الجنس معه.

- (4) أعمال مشينة – أعمال بغية الإثارة أو الإشباع الجنسي تتم دون موافقة الزبونة.

على سبيل المثال: عامل الشركة أو مقدم الخدمة الذي يلمس الزبونة، يعانقها أو يداعبها بطابع جنسي أو الذي يكشف عن نفسه أمامها، بدون موافقتها.

- (5) اقتراحات متكررة ذات طابع جنسي، موجهة لشخص قد أبدى عدم رغبته بهذه الاقتراحات.

على سبيل المثال: أي اقتراحات من قبل موظف الشركة أو مقدم الخدمة والتي تنطوي على تلميح بسياق جنسي، مثال طلب علاقة أو تعارف شخصي، بما في ذلك، التلميحات بأن موقف إيجابي من طرف الزبونة سيؤدي إلى تقصير مدة الخدمة أو إلى خدمة أفضل، سواء كانت الاقتراحات للزبونة مباشرة أو لمن يستطيع مساعدتها.

- (6) تعليقات متكررة حول طبيعة الجنس الشخصية.

على سبيل المثال: تطرق متكرر إلى الجانب الجنسي بمظهر الزبون.

- (7) تعليقات تنطوي على إهانة أو تحقير حول جنس الشخص أو ميوله الجنسية .

على سبيل المثال: التطرق إلى كون الزبون/ة مثليّ الجنسيّة/ مثليّة/ آخر أو لعلاقات الزبون/ة الجنسيّة، سواء أظهر أن الأمر يزعجه أم لا.

(8) نشر صورة، فيلم أو تسجيل لشخص من خلال التسلط على جنسه. بطرّف قد يؤدي النشر فيها إلى إهانة الشخص أو تحقيره، ولم يعط موافقته على النشر.

على سبيل المثال: نشر وتوزيع أو مشاركة بما في ذلك مجموعات التواصل الاجتماعيّة على الشبكة العنكبوتية مثل الواتس أب، الفيسبوك وما إلى ذلك من الصور الجنسيّة أو أي مواد أخرى تتعلق بالزبونة، حتى لو تمّ التقاط الصورة بموافقتها.

من المهم الإشارة إلى أنّ هناك علاقة تبعية بين المستأجرات وبين شركة الإسكان العام أو أيّ عامل من قبل الشركة و/أو مقدم الخدمة وبالتالي لا حاجة لأن يظهر المستأجر/ة أنه/ها غير موافق/ة على الفعل لكي يعتبر الفعل تحرّشاً جنسياً بموجب هذه اللائحة

3. ما هي المضايقة؟

(أ) بموجب القانون، المضايقة هي إيذاء من أيّ نوع كان مصدرها تحرّش جنسيّ، أو شكوى أو دعوى، تمّ تقديمها بشأن تحرّش جنسيّ.

على سبيل المثال: موظف الشركة أو مقدّم الخدمة، الذي يمنع أو يؤخر خدمة للزبونة و/أو تنفيذ أعمال في أعقاب رفضها لعرض جنسيّ أو تقديمها شكوى أو دعوى قضائية بشأن تحرّش جنسيّ، أو في أعقاب مساعدة الزبونة لمشتكي حول تحرّش جنسيّ، بما في ذلك الإدلاء بشهادة أو أيّ نوع آخر من المساعدة.

(ب) ما هو "إطار العلاقات القائمة بين الشركة وزبائها"؟

يتمّ اعتبار التحرّش الجنسيّ و/أو المضايقة في أحد الظروف ال 5 التالية:

- (1) في الشقة التي تقيم بها الزبونة؛
- (2) في مكان آخر يجري به نشاط من قبل الشركة؛
- أمثلة: في فروع الشركة، مراكز جماهيرية للشركة أو أيّ مكان آخر.
- أثناء تقديم الخدمة؛ مثال: أثناء تقديم الخدمة في الفرع أو إصلاح السباكة في الشقة.
- (3) مع استغلال العلاقات التبعية في أيّ مكان (مثال في مكتب موظف الشركة أو أيّ مكان آخر).
- (4) في أحد وسائل الإعلام الإلكترونيّة.

جزء ت: نتائج التحرش الجنسي والمضايقة

(ت) التحرش الجنسي والمضايقة هي غير قانونية

(أ) التحرش الجنسي والمضايقة هي سلوكيات غير قانونية تمس بكرامة الفرد، حرّيته، خصوصيته وبالمساواة بين الجنسين. التحرش الجنسي والمضايقة في إطار العلاقات بين الشركات وزبائنها- ممنوعة، وستعمل الشركات، بأقصى ما لديها من قدرات، على منع حوادث التحرش الجنسي أو المضايقة ومعالجة مثل هذه الأمور حتى لا يتم تكرارها.

(ب) التحرش الجنسي والمضايقة بموجب القانون-

(1) مخالفة جنائية، قد تؤدي إلى سجن المتحرش أو المضايق أو فرض غرامة عليه؛

(2) مخالفة مدنية، يمكن بسببها رفع دعوى قضائية. يمكن في هذه الدعوى المطالبة بتعويض نقدي وغيره من سبل الانتصاف، الثابتة أو المؤقتة، من المتحرش وفي بعض الحالات من الشركة.

التحرش الجنسي والمضايقة هي مخالفات تأديبية

يشكل التحرش الجنسي والمضايقة بالمعنى المقصود في هذه اللائحة مخالفات تأديبية خطيرة على جميع المقاصد والأغراض، قد يتعرض بسببها المتحرش أو المضايق إلى عقوبة تأديبية. تتعهد الشركة أن تتم معالجة أي شكوى تقدم أمامها ناتجة عن تحرش أو مضايقة، بشكل فوري وبشكل مباشر مع موظف الشركة و/أو مقدّم الخدمة المشتكى ضده.

جزء ث: سياسة شركة الإسكان العام ومسؤوليتها

(ث) التحرش الجنسي والمضايقة يتعارضان مع سياسة الشركة

التحرش الجنسي والمضايقة يمسان بعلاقة الشركة مع زبائنها ويتعارضان مع سياسة الشركة. ستعمل الشركة بجميع الوسائل المتاحة أمامها لمنع، واستئصال ومعالجة التحرش الجنسي والمضايقة وكذلك إصلاح أي ضرر أصاب الزبائن نتيجة ذلك.

(ج) مسؤولية الشركة

يُميّز القانون حالات التحرش الجنسي من شخص هو موظف عمومي أثناء أداء مهمته أو فيما يتعلق بها مع إساءة استعمال سلطته- من خلال استغلال سلطته أو اعتماد الشخص على الموظف العمومي، وفيها لا يجب على المتحرش به أن يظهر عدم رغبته في العروض أو الإشارات الجنسية. ولذلك فإن الشركات ترى في كل تحرش أو مضايقة صادرة من موظف الشركة أو مقدم الخدمة تجاه الزبائن في إطار العلاقات القائمة بين الشركة وزبائنها، سلوكا غير لائق وهي سوف تتخذ تدابير معقولة، على النحو الوارد في هذه اللائحة، من ثلاثة أنواع:

- (1) منع التحرش الجنسي والمضايقة (جزء خ أدناه)؛
- (2) معالجة كل حادث تحرش جنسي أو مضايقة تعلم الشركات بها، بكفاءة (جزء ح أدناه)؛
- (3) منح المشتكي/ة و/أو الزبون/ة الحماية، إصلاح ومنع تكرار الأذى، في أعقاب تحرش جنسي أو مضايقة، أو في أعقاب تقديم شكوى أو دعوى بشأنها (جزء ح أدناه)؛

وفقا للقانون فإن الشركة التي لا تتخذ الوسائل المذكورة في هذا البند سوف تكون مسؤولة عن التحرش الجنسي أو المضايقة التي قام بها موظف الشركة في إطار العلاقات القائمة بين الشركة وزبائنها، ويمكن تقديم دعوى مدنية ضد الشركة بشأن هذا الأمر.

جزء ج: منع التحرش الجنسي

(ح) تدابير وقائية

- (أ) تطلب الشركة من كل موظف في الشركة ومقدم خدمة، الامتناع عن أفعال التحرش الجنسي والمضايقة بشكل عام وبشكل خاص في إطار العلاقات القائمة بين الشركة وزبائنها، وبذل كل ما بوسعهم لمنع الأفعال التي سبق ذكرها، من أجل خلق بيئة عمل لائقة.
- (ب) تطلب الشركة من كل موظف في الشركة ومقدم خدمة أن يقوم بدور فعال ورائد في منع التحرش الجنسي والمضايقة في إطار علاقة الشركة مع زبائنها.
- (ت) فعاليات توضيح وإرشاد: تتأكد الشركة من اشتراك جميع الموظفين لديها في فعاليات التوضيح والإرشاد التي تجري من قبلها بشأن حظر التحرش الجنسي والمضايقة ومنعها (فيما يلي: "إرشادات"). تقوم الشركة بتحديد إجراء تجديد الإرشاد مرة كل سنتين لكافة موظفي وموظفات الشركة، يشمل ممثلين من قبل مقدمي خدمات رئيسيين والتزامهم بالمشاركة فيه. ستقوم الشركة بإدارة تسجيل ومتابعة للإرشادات وتهتم بألية إرشاد للعاملين ومقدمي الخدمات الرئيسيين الذين تعيّنوا عن الإرشادات. تجرى الإرشادات من قبل المسؤول عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن وأو جهة مختصة في مجال التحرش الجنسي.
- (ث) تحرص المسؤولة عن منع التحرش الجنسي لدى الزبائن على ضمان إجراء إرشادات لكل موظف جديد في الشركة ولكل مقدمي الخدمات الرئيسيين الجدد، في موعد لا يتجاوز ستة أشهر من يوم دخوله للعمل وأو من يوم التعاقد معهم.
- (ج) تقييم الشركة إرشادات خاصة، على شكل ورشة عمل، للعمال الذين هم على اتصال مباشر مع الزبائن وذلك مرة واحدة كل سنتين.
- (ح) تحرص الشركة على ضمان قيام مقدمي الخدمات الرئيسيين على أخذ توافيق العاملين والموردين الفرعيين الذين من قبلهم على مدونة سلوك لمنع التحرش الجنسي عند التوقيع على العقد.
- (خ) تقوم المسؤولة عن منع التحرشات الجنسية بين الزبائن مرة واحدة في العام، بنشر مذكرة بموضوع "منع التحرش الجنسي والمضايقة في الشركة". يتم في المذكرة تحديد تفاصيل طرق الاتصال بها والإمكانات الموجودة لتقديم شكوى.

(خ) المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن، تأهيلها ومسؤوليتها تجاه المسؤولة عن التحرشات الجنسية في وزارة البناء والإسكان:

- (أ) يتوجب على الشركة عند تعيين المسؤولة عن التحرش الجنسي أن تكفل تأهيلها مهنيًا في مجال معالجة التحرشات الجنسية من قبل جهة مختصة في المجال مصادق عليها من قبل المسؤولة عن التحرشات الجنسية في وزارة البناء والإسكان.
- (ب) يتم التأهيل عند دخولها إلى الوظيفة في موعد لا يتجاوز 3 أشهر من تاريخ تعيينها. تمويل التأهيل يكون من قبل الشركة ويجري خلال ساعات العمل المعمول بها ويستمر 20 ساعة على أقل مقدار.
- (ت) يتوجب على الشركة ضمان تزويد حماية قانونية للمسؤولة ضد دعاوى شخصية مقامة ضدها تتعلق بوظيفتها كمسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن.
- (ث) نائبة المسؤولة عن منع التحرش الجنسي تجتاز تأهيلًا مهنيًا كما ذكر سابقًا، يستمر 10 ساعات على أقل مقدار.
- (ج) على الشركة أن تكفل إجراء دورة تجديد تأهيل كل ثلاث سنوات للمسؤولة عن منع التحرشات الجنسية ونايبتها.
- (ح) على المسؤولة عن منع التحرشات الجنسية في الشركة أن تكون على اتصال مباشر مع المسؤولة في وزارة البناء والإسكان وأن تقدم لها تقريرًا كل ستة أشهر حول كل شكوى وصلت إلى علمها، طريقة الاستيضاح ونتائج الحادث.
- (خ) في حالة ساور المسؤولة عن منع التحرشات الجنسية في الشركة شك وأو خشية حول عدم معالجة شكوى معينة كما يجب، عليها، دون إبطاء، أن تقدم بذلك بلاغا للمسؤولة عن منع التحرشات الجنسية في وزارة البناء والإسكان.

(د) الحصول على معلومات

(أ) يستحق الزبائن -

(1) الاطلاع على كل وثيقة من الوثائق الواردة أدناه والحصول على صور منها:

- قانون منع التحرش الجنسي، 1998.
- لوائح منع التحرش الجنسي (واجبات صاحب العمل)، 1998.
- لائحة منع التحرش الجنسي والمضايقة تجاه زبائن الشركات كما يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للشركة.

(2) الحصول على معلومات حول فعاليات التوضيح والإرشاد التي تجريها الشركة بشأن حظر التحرش الجنسي والمضايقة ومنعها.

(ب) باستطاعة الزبائن طلب الحصول على المواد والمعلومات التي ذكرت سابقا من المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين زبائن الشركة **שקמונה** وهي: **גב' נורית 26**, رقم الهاتف: **048672504**,
nurit@shikmona.co.il

جزء ح: ماذا تفعل إذا تعرضت للتحرش الجنسي أو المضايقة؟

(ذ) (أ) إذا اعتقدت زبونة أنها قد تعرضت لتحرش جنسي أو مضايقة في إطار العلاقات بين الشركة وزبائنها، فهناك ثلاث خيارات متاحة أمامها بموجب للقانون:

(1) التوجه للشركة: إذا حدث التحرش أو المضايقة في إطار العلاقات القائمة بين الشركة وزبائنها (فعل تم من قبل موظف الشركة أو مقدم الخدمة في إطار نشاط الشركة في الشقة التي تقيم بها المستأجرة، في إطار أي نشاط من قبل الشركة، أثناء تقديم خدمة وعلى شبكات التواصل الاجتماعية على المواقع الإلكترونية)، فبإمكان الضحية تقديم شكوى للشركة. الإجراءات في هذه المسألة مبيّنة في جزء خ.

(2) التوجه للشرطة - إجراء جنائي: باستطاعة الضحية تقديم شكوى لدى الشرطة.

(3) التوجه للمحكمة - إجراء مدني: باستطاعة الضحية خلال سبع سنوات تقديم دعوى لدى المحكمة ضد-

- المتحرش أو المضايق؛
- الشركة، إذا كانت تدعي أنّ الشركة مسؤولة عن الحادث (بشأن مسؤولية الشركة انظروا- بند 7 أعلاه).

(ب) العلاقة بين الإجراءات المختلفة أعلاه:

(1) باستطاعة ضحية التحرش الجنسي أو المضايقة اختيار اتخاذ واحد أو أكثر من الإجراءات التي تمت الإشارة إليها أعلاه.

(2) إذا اختارت ضحية التحرش الجنسي أو المضايقة التوجه للشرطة (إجراء جنائي) فعلى المسؤولة عن منع التحرش الجنسي في الشركة أن توضح للضحية أنه في مثل هذه الحالة قد يتم تعليق الإجراء التأديبي إلى أن تتوضح قضية الإجراءات الجنائية.

جزء خ: إجراء تقديم شكوى في شركة الإسكان العام ومسؤوليتها في المعالجة.

(ر) من يمكنه تقديم شكوى، ولأي أسباب

يمكن تقديم الشكوى من قبل أحد هؤلاء:

- (أ) زبونة تدعي أنها قد تعرّضت للتحرش الجنسي أو المضايقة من قبل موظف أو مقدّم خدمة، في إطار العلاقات القائمة بين الشركة والزبونة.
- (ب) قريب/ة زبونة يدعي/ تدعي أنه/ها أو الزبونة قد تعرّضت للتحرش الجنسي أو المضايقة من قبل موظف أو مقدّم خدمة، في إطار العلاقات القائمة بين الشركة والزبونة.
- (ت) آخر ينوب عن الشخص كما ذكر في فقرة (أ) أو (ب) بما في ذلك جمعية أو منظمة مساعدة أو أي جهة أخرى، شرط أن يتم أخذ موافقة خطية من الشخص على تقديم الشكوى.

(ز) لمن تُقدّم الشكوى؟

(أ) باستطاعة المشتكية اختيار الإمكانات التالية، جميعها أو بعضها:

- (1) التوجه للمسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن (وردت تفاصيلها في بند 10ب أعلاه). إذا كان للمسؤولة اتصال شخصي بموضوع الشكوى أو المشاركين به، يتم تقديم الشكوى إلى نائبة المسؤولة كما سبق ذكر ذلك.
- (2) التوجه بواسطة الموقع الإلكتروني للشركة shikmona-haifa.co.il أو برنامج تطبيق الشركة.
- (3) التوجه إلى أحد المراكز لمساعدة ضحايا الاعتداء الجنسي على هاتف: 1202- نساء 1203 رجال.
- (4) التوجه للشرطة (إجراء جنائي).
- (5) التوجه للمحكمة- بواسطة تقديم دعوى مدنية لتعويضات مالية.

(ب) فحوى الشكوى

يجب أن تحتوي الشكوى، قدر الإمكان، على وصف للحادث، بما في ذلك: تفصيل هوية المشتركين في الحادث، شهود إن وجدوا، وتفاصيل مكان الحادث. يمكن تقديم الشكوى بشكل مجهول دون الكشف عن الهوية.

(ت) طريقة تقديم الشكوى

- (أ) يمكن تقديم الشكوى بشكل مباشر أو بشكل مجهول – من المفضل أن تكون الشكوى مفصلة قدر الإمكان..
- (ب) يمكن تقديم الشكوى بشكل خطي أو شفهيًا.
- (ت) إذا تم تقديم الشكوى شفهيًا:
 - (1) على المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن تسجيل فحوى الشكوى.
 - (2) تقوم المشتكية أو مقدّم/ة الشكوى نيابة عنها بالتوقيع على الشكوى التي سجلتها المسؤولة من أجل تأكيد فحوى المسألة فقط إذا وافقت على ذلك. إذا رفضت المشتكية التوقيع تشير المسؤولة إلى ذلك صراحة.
 - (3) تقوم المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن بتسليم نسخة من الشكوى المسجلة إلى المشتكية فقط.

(ث) التحقيق في الشكوى

- (أ) بمجرد استلام الشكوى، تقوم المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن بالخطوات التالية:
- (1) عند تقديم الشكوى تجتمع المسؤولة مع المشتكية أو المبلغة في أسرع وقت ممكن (يمكن إجراء الاجتماع خارج الشركة، حسب الظروف).
 - (2) يجري اجتماع التحقيق بحضور المسؤولة والمشتكية فقط، إلا إذا طلبت المشتكية حضور مرافق من طرفها.
 - (3) خلال الاجتماع توضح المسؤولة للمشتكية أساليب العمل المتاحة أمامها على النحو المبين في بند 11 أعلاه. كذلك توضح لها حول واجب إجراء تحقيق وتفصل أمامها مراحل العملية، الجداول الزمنية وحقوق المشتكية.
 - (4) تقوم المسؤولة بتوثيق أقوال المشتكية وتأخذ توقيعيها على نموذج للمصادقة على الفحوى.
 - (5) لاحقاً، تقوم المسؤولة بالتحقيق في الشكوى، وتقوم لهذا الغرض بالاستماع إلى شهادات المشتكى ضده والشهود (إن وُجدوا) وتفحص كل معلومة وصلتها بشأن الشكوى.
 - (6) يتم حفظ الشهادات والوثائق المرفقة بسرية وتحتفظ بها المسؤولة في مكان يمكنها وحدها الوصول إليه.
 - (7) إذا كان المشتكين في الشكوى لا يتكلمون العبرية، تقوم المسؤولة بالاستعانة بمترجم (بموافقة المشتكية).
 - (8) في الحالات التي يكون فيها المشتكى ضده ليس من موظفي الشركة، تقوم المسؤولة عن منع التحرش الجنسي بإجراء التحقيق. لهذا الغرض يجوز للمسؤولة الاستعانة بخدمات شركة تحقيق لديها خبرة خمس سنوات على الأقل، في التحقيق في شكاوى التحرش الجنسي.

(ب) تمتنع المسؤولة عن معالجة الشكوى إذا كان لها اتصال شخصي مع موضوع الشكوى و/أو المشتكين به.

(ت) تقوم المسؤولة التي لها اتصال شخصي كما ذكر سابقاً بتحويل قضية التحقيق إلى نائبها التي تم تأهيلها لهذا الغرض وتم تدريبها من قبل الشركة، وفي غيابها- إلى المدير العام للشركة.

(ث) في حال كانت المسؤولة عن منع التحرش الجنسي وكذلك نائبة المسؤولة كما ذكر سابقاً وكذلك مدير عام الشركة ممنوعون لسبب ما من معالجة الشكوى يتم تحويل الشكوى مباشرة إلى المسؤولة عن منع التحرشات الجنسية في وزارة البناء والإسكان، السيدة حنان نجارة عن طريق البريد الإلكتروني hanann@moch.gov.il.

(ج) يجري التحقيق في الشكوى بكفاءة ودون إبطاء، خلال مدة لا تتجاوز 14 يوم عمل.

(ح) يتم التحقيق في الشكوى مع أقصى قدر من الحماية لكرامة وخصوصية المشتكية، المشتكى ضده والشهود الآخرين، وبضمن ذلك-

(1) لا تكشف المسؤولة معلومات حصلت عليها خلال عملية التحقيق في الشكوى، إلا إذا كانت

ملزمة بفعل ذلك من أجل التحقيق نفسه أو بموجب أي القانون؛

(2) لا تسأل المسؤولة أسئلة تتعلق بالماضي الجنسي للمشتكية الذي ليس له صلة بالمشتكى ضده،

ولا تتطرق إلى هذه المعلومات. لا يكون ما ذكر في هذه الفقرة ساري المفعول إذا اعتقدت

المسؤولة أنها إذا لم تسأل أسئلة أو تتطرق للموضوع كما ذكر سابقاً، سيتم إلحاق ظلم لا يمكن

إصلاحه بالمشتكى ضده أو بكشف الحقيقة .

(خ) تقوم الشركة بحماية المشتكية، خلال التحقيق في الشكوى، من الضرر الذي سيحصل في العلاقات بين الزبونة والشركة و/أو أحد العاملين بها نتيجة تقديم الشكوى أو من ضرر آخر في إطار علاقات الشركة مع الزبونة الذي من شأنه إعاقة التحقيق في الشكوى؛ بضمن ذلك، يجوز للمسؤولة عن منع التحرش الجنسي بين الزبائن، العمل على إبعاد المشتكى ضده عن المشتكية أو وقف عمله في الشركة، إذا أمكن ذلك، وإذا كان يبدو لها الأمر صحيحا في ظل الظروف القائمة.

على أي حال يجب التأكيد على أنه لن يصيب المشتكية ضرر بأي حال من الأحوال بسبب تقديمها الشكوى حتى أيضا في حال لا تتطلب الشكوى مواصلة المعالجة. في كل الأحوال ستعمل الشركة على توفير الحماية الكاملة للمشتكية.

(د) عند انتهاء التحقيق في الشكوى تقدم مسؤولة الشركة إلى المدير العام للشركة وإلى المسؤول عن التحرشات الجنسية في وزارة البناء والإسكان، في موعد أقصاه 14 يوم عمل، ملخصا خطيا للتحقيق في الشكوى مع إرفاق توصياتها المعقدة حول مواصلة معالجتها.

(ذ) إذا وصل لعلم الشركة أو لموظف الشركة أو مقدم خدمة عن حالة تحرش جنسي في إطار علاقات الشركة مع الزبائن ولم يتم تقديم شكوى أو تراجعت المشتكية عن شكواها، يقوم كل واحد منهم بإحالة الأمر للتحقيق لدى المسؤولة عن التحرشات الجنسية بين الزبائن. في هذه الحالة تقوم المسؤولة، قدر الإمكان، بإجراء تحقيق حول الحادث وإذا تراجعت المشتكية عن شكواها، تقوم بالتحقيق حول السبب وراء التراجع عن الشكوى

(ر) المعالجة التي تجربها الشركة في حالة تحرش جنسي أو مضايقة

(أ) بعد استلام المدير العام للشركة ملخصات وتوصيات المسؤولة وفقا لبند 16 (د)، يقرّر بدون إبطاء وخلال فترة لا تتجاوز 7 أيام عمل، تفعيل الصلاحيات الموجودة بين يديه حول كل واحد من التالي:

(1) تقديم تعليمات لموظف الشركة و/أو مقدم الخدمة و/أو مقدمي الخدمات الرئيسيين و/أو من ينوب عنهم المشتركين في الحادث، بما في ذلك بشأن قواعد السلوك السليم في إطار علاقات الشركة مع زبائنهم وإبعاد المشتكى ضده عن المشتكية، وكذلك اتخاذ خطوات بشأن علاقات الشركة مع زبائنهم، كل ذلك من أجل منع تكرار فعل التحرش الجنسي أو المضايقة، أو من أجل تصحيح الأذى الذي لحق بالمشتكية نتيجة التحرش أو المضايقة.

(2) فتح إجراءات تأديبية ضد المتورطين.

(3) وقف عمل موظف الشركة و/أو إنهاء التعاقد مع مقدم الخدمة ومقدمي الخدمة الرئيسيين.

(4) عدم اتخاذ أي خطوة.

(ب) يعمل مدير عام الشركة دون إبطاء على تنفيذ القرار حسب بند فرعي (أ) ويقدم إشعارا كتابيا معللا بقراره إلى المشتكية، المشتكى ضده وإلى المسؤولة؛ وكذلك يتيح للمشتكية والمشتكى ضده مراجعة ملخص وتوصيات المسؤولة.

(ت) يجوز لمدير عام الشركة، في أعقاب تغيير في الظروف، تغيير قراره حسب بند فرعي (أ) أو تأخير تنفيذه وتسليم إشعارا كتابيا معللا حول ذلك للمشتكية، للمشتكى ضده والمسؤولة.

(ث) على الرغم مما ذكر في هذا البند، يجوز لمدير عام الشركة تأجيل قراره، تأخير تنفيذه أو تغييره، نتيجة إجراءات تأديبية أو قانونية تتعلق بالقضية موضوع القرار؛ إذا قام المدير العام للشركة بتنفيذ ذلك-

(1) يسلم المشتكية والمشتكى ضده والمسؤولة إشعارا خطيا معللا حول ذلك.

(2) طالما لم يتم إنهاء الإجراءات كما ذكر سابقا، يعمل مدير عام الشركة وفقا لتعليمات بند 16

(خ).

(ج) عند إنهاء الإجراءات يتخذ مدير عام الشركة قراراً حسب بند فرعي (أ).
(ح) في الحالات التي لا يكون فيها المشتكى ضده من موظفي الشركة، يقوم مدير عام الشركة والمسؤولة باتخاذ قرار بعد الحصول على نتائج التحقيق حول سبل التعامل مع المشتكى ضده حسب بند 17 (أ). يحرص مدير عام الشركة على إبلاغ مقدم الخدمة أو مقدمي الخدمات الرئيسيين حول قراره ويتأكد بعد ذلك من تنفيذ القرار.

