

1. כללי:

- 1.1 במסגרת הפעילות השוטפת של אוניברסיטת תל-אביב (להלן: "האוניברסיטה"), מבצעת האוניברסיטה התקשרויות עם קבלנים לקבלת שירותים בתחומי השמירה, האבטחה והניקיון (להלן: "הקבלן" או "הקבלנים"), במסגרתן מועסקים עובדי קבלן לביצוע שירותים אלו (להלן: "עובדי הקבלן").
- 1.2 הוראות נוהל זה חלות על השירותים באחד התחומים המפורטים בתוספת הראשונה לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011 (להלן: "החוק"). ככל שיתווספו תחומים נוספים להגדרה האמורה יעודכן הנוהל כך שיחול על התחומים הנוספים, בהתאם להוראות הדין שיעודכנו מעת לעת. יובהר, שירותי הסעדה נכללים בגדר התחומים המפורטים בחוק. **עם זאת מאחר והאוניברסיטה אינה מעניקה שירותים כאמור, הושמט שירות זה מהנוהל.**
- 1.3 בהתאם להוראות סעיף 26 לחוק, על האוניברסיטה לנקוט באמצעים סבירים, בנסיבות העניין, כדי למנוע פגיעה בזכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים אצלה, ולשם כך עליה לקבוע מנגנון יעיל במקום העבודה למסירת הודעה בדבר פגיעה כאמור ולבירור המידע שיוצג בהודעה, ובנוסף עליה ליידע את עובדי הקבלן בדבר המנגנון והאפשרות למסור הודעות כאמור.
- 1.4 לפיכך, נוהל זה דן באופן הפעלת מנגנון לטיפול בתלונותיהם של עובדי קבלן כמוזכר בחוק ובסעיף 1.3 לעיל.
- 1.5 בכל מקרה של סתירה בין הוראות נוהל זה לבין הוראות החוק, תגברנה הוראות החוק.

2. מטרה:

הסדרת מנגנון מפורט לשם קבלה ובירור תלונותיהם של עובדי הקבלן, כמתחייב בחוק.

3. הגדרה:

"מזמין השירות" לעניין שירותי ניקיון: מנהל יחידת משק; לעניין שירותי אבטחה ושמירה: מנהל יחידת הביטחון.

4. אחריות:

נציב קבילות עובדי קבלן באוניברסיטה יהא אחראי לביצוע הוראות נוהל זה (להלן: "הנציב").

5. מנגנון קבלת התלונה ואופן בירורה:

להלן פרוט המנגנון לקבלת תלונה ובירורה ע"י הנציב:

- 5.1 רשאים להגיש תלונה בהתאם למנגנון המפורט - עובדי הקבלן או ארגון העובדים היציג באוניברסיטה או ארגון העובדים שעובד הקבלן חבר בו, ובאין ארגון כאמור - ע"י ארגון העוסק בקידום זכויותיהם של עובדים, ובלבד שהעובד הסכים לכך.

טיפול בתלונות של עובדי קבלן לשירותי שמירה, אבטחה וניקיון

שם ההוראה:

- 5.2 עם קבלת תלונה, יודיע הנציב, לעובד הקבלן המתלונן, תוך 7 ימים ממועד קבלתה, כי התלונה התקבלה וכי הינה בטיפול. הודעת הנציב תיעשה בכתב וככל שלא ניתן למסור הודעה בכתב אזי תימסר בעל פה, לפי שיקול דעתו של הנציב. הנציב יתעד את שם העובד המתלונן (ככל שנמסר), מספר תעודת הזהות של העובד (ככל שנמסר), מועד קבלת התלונה ואת מהותה ביומן פניות שיישמר אצלו לצורך מעקב ודיווח לגורמים המוסמכים. במקרה והתלונה הינה אנונימית יציין זאת ביומן הפניות.
- 5.3 הנציב רשאי, בהתאם לשיקול דעתו, לבקש מהעובד המתלונן מסמכים נוספים אשר יסייעו בטיפול בתלונה.
- 5.4 בהתקבל תלונה אנונימית של עובד קבלן, יקבע הנציב אם בידו היכולת לברר תוכנה, על סמך המידע הנכלל בה ומידע נוסף אם קיים ויחליט על דרך הטיפול בה בתיאום עם היועץ המשפטי או נציגו.
- 5.5 הנציב יידע את מזמין העבודה, סמנכ"ל כספים וסמנכ"ל הנדסה ותחזוקה בדבר קבלת התלונה.
- 5.6 הנציב יברר את פרטי התלונה, לרבות איסוף נתונים ופרטים נוספים מעובד הקבלן המתלונן (ככל שניתן) ופנייה בכתב לקבלן להתייחסותו לתלונה (כמפורט בסעיף 5.7 להלן). לשם ברור התלונה, רשאי הנציב להיעזר, עפ"י שיקול דעתו, בכל גורם מקצועי באוניברסיטה ומחוצה לה, לרבות רו"ח חיצוני המסייע לאוניברסיטה בנושא.
- 5.7 במסגרת הבירור או לאחריו, יפנה הנציב לקבלן עצמו בכתב לקבלת התייחסותו לתלונה וטיפולו בה. על הקבלן להשיב לפניית הנציב לא יאוחר מ-7 ימי עבודה ממועד פנייתו.
- 5.8 ככל שהקבלן לא טיפל בתלונה שהופנתה לטיפולו או לא התייחס לפניית הנציב עפ"י סעיף 5.7 לעיל, או במקרים עקרוניים או אחרים, לפי שיקול דעתו של הנציב, יעביר הנציב ממצאי בדיקתו והמלצתו ליועץ המשפטי או לנציגו, לקבלת עמדתו והנחיותיו בדבר המשך הטיפול. עמדת היועץ המשפטי והנחיותיו תועבר לנציב להמשך טיפול ולידיעת מזמין העבודה, סמנכ"ל כספים וסמנכ"ל הנדסה ותחזוקה, ולגורמים נוספים רלוונטיים.
- 5.9 הנציב יודא ביצוע הנחיית היועץ המשפטי, ע"י הקבלן, ויודיע על יישום הנחיית היועץ המשפטי תוך המועד שנקבע בהנחייתו. הודעתו תימסר ליועץ המשפטי או לנציגו, לסמנכ"ל כספים, לסמנכ"ל הנדסה ותחזוקה ולמזמין העבודה.
- 5.10 במקרה בו הקבלן לא יבצע הנחיית היועץ המשפטי או נציגו תוך המועד שנקבע בהנחייתו, אזי הנציב יודיע על כך ליועץ המשפטי או לנציגו, והנושא יטופל בהתאם לנדרש עפ"י החוק לפי הנחיית היועץ המשפטי או נציגו.
- 5.11 הנציב יודיע בכתב (וככל שלא ניתן להודיע בכתב אזי תימסר הודעה בעל פה) לעובד המתלונן בדבר תוצאות בירור תלונתו עפ"י סעיפים 5.6-5.10 לעיל, בתיאום עם היועץ המשפטי או נציגו, ככל שנדרש. ההודעה תשמר ביומן הפניות בצמוד לפרטי התלונה.
- 5.12 הנציב יתעד ביומן הפניות, בנוסף לפרטי התלונה הרשומים שם, את תיאור הטיפול בתלונה ומועד השלמת הטיפול בתלונה.

5.13 הנציב יגיש מדי שנה (עד סוף חודש ינואר), דו"ח שנתי על הטיפול בתלונות עובדי הקבלן, בשנה החולפת. הדו"ח יוגש למנכ"ל האוניברסיטה, לסמנכ"ל משאבי אנוש, ליועץ המשפטי, לסמנכ"ל כספים ולסמנכ"ל הנדסה ותחזוקה. הדו"ח יכלול בין השאר את יומן הפניות וכן מידע בדבר מספר התלונות שהוגשו במהלך השנה, שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות, מספר תלונות אנונימיות שהוגשו, תקציר מסקנות והמלצות.

6. יידוע עובדי הקבלן בדבר מנגנון מסירת התלונות:

- 6.1 הנציב ימסור באמצעות מזמין השירות מכתב לקבלנים בדבר מנגנון מסירת התלונות בנוסח שיקבע הנציב, בתיאום עם היועץ המשפטי.
- 6.2 למכתב שיימסר לקבלנים תצורף פנייה לעובדי הקבלן, בנוסח שיקבע הנציב, בתיאום עם היועץ המשפטי.
- 6.3 הקבלן יידרש להעביר את הפנייה לעובדי הקבלן, לכל עובדיו המוצבים באוניברסיטה וכן לכל עובד חדש שייקלט.
- הקבלן יידרש להחתים כל עובד כאמור על גבי טופס אישור חתימה המצורף לפנייה לעובדי הקבלן ולמסור את כל הטפסים החתומים למזמין השירות עד למועד שייקבע במכתב לקבלן.
- 6.4 מזמין השירות יודא כי תוך 30 ימים מיום חתימת חוזה עם קבלן, ימסור הקבלן הודעה חתומה על ידו, לפיה מסר והחתים את כל עובדיו המועסקים באוניברסיטה על הפניה בדבר מנגנון הטיפול בתלונות עובדי הקבלן. להודעתו יצורפו כל הטפסים החתומים ע"י עובדיו. קבלן השירות יידרש להעביר הודעה כאמור וטפסים חתומים ע"י עובדיו בעת מימוש כל זכות ברירה להארכת חוזה עם קבלן או לפחות אחת לשנת התקשרות, לפי המוקדם.
- 6.5 יובהר, פעילותו של קבלן באוניברסיטה תותנה במסירת הודעת הקבלן וטופסי אישורי החתימה כאמור בסעיף 6.3 או 6.4 לעיל ואי מילוי אחר סעיפים אלה יהווה הפרה יסודית של החוזה בין הקבלן לאוניברסיטה.
- 6.6 אחת לחצי שנה יפרסם הנציב על גבי לוחות המודעות בחדרי המפקחים על עובדי קבלן ובשטחי התארגנות וכינוס של עובדי הקבלן, או במקום גלוי אחר, מודעה המופנית לעובדי הקבלן והמפרטת את דרכי הפניה אל הנציב לצורך הגשת תלונות. הודעה כאמור תפורסם גם באתר האינטרנט של האוניברסיטה כמודעה קבועה וגם במשרדי הקבלן באוניברסיטה. המודעה תפורסם בשפה העברית, הערבית והרוסית.

7. תחולה:

תחולת ההוראה זו מיום פרסומה.

8. תפוצה:

חברי הסגל המנהלי
חברי הסגל האקדמי.