

נוהל – נציב קבילות חברי הסגל

אושר בישיבת הסינאט מס' 268 בתאריך 27.1.2008

מטרות ועקרונות מנחים:

נציב¹ הקבילות ישרת את חברי הסגל האקדמי. נציב הקבילות הינו דמות עצמאית המסייעת בפתרון בעיות והפועלת כדי להבטיח שכל חברי קהילת האוניברסיטה יקבלו יחס שוויוני והגון. נציב הקבילות יכול לתת עזרה פורמאלית ובלתי פורמאלית כדי לפתור קונפליקטים הקשורים לסביבת העבודה והלמידה באוניברסיטה. ראוי שאדם החש שנפגע יזכה, בזכות ולא בחסד, לשוחח על תחושותיו, לחשוב על פתרונות, ואף, בהסכמתו המפורשת, בבדיקה מעמיקה של טענתו. חשוב שהבדיקה תיעשה על פי הנחיות קבועות החלות על כולם, בכל זמן נתון, ועל פי התקנון האקדמי באוניברסיטה. תפקיד נציב הקבילות נועד לאפשר הקשבה, גישור, מציאת פתרונות, בדיקה, ומתן המלצות לפעולה לרקטור. כל חבר סגל אקדמי יוכל לפנות לנציב הקבילות ולשטוח את תלונתו.

הערכים המנחים את הנציב במסגרת עבודתו הם:

עצמאות ואי תלות

נציב הקבילות הנו עצמאי בתפקידו, במבנה פעולתו, ובייצוגו כלפי רשויות האוניברסיטה.

ניטראליות והיעדר משוא פנים

כדמות ניטראלית, נציב הקבילות נותר בלתי מעורב ונטול משוא פנים. נציב הקבילות אינו מעורב בכל פעילות העשויה לעורר ניגוד אינטרסים.

סודיות מקצועית וחשאיות

נציב הקבילות ישמור על חשאיות הפניות אליו ולא ימסור כל מידע הקשור לפניות אלה, אלא אם כן קיים חשש להיווצרות נזק רציני ומידי.

אי רשמיות

נציב הקבילות, כבעל תפקיד לא רשמי, לא ייטול תפקיד בהליכים רשמיים כל שהם הקשורים לתלונות שהופנו אליו.

נהלי עבודה

1. נציב הקבילות יכול לשוחח, לייעץ, להציע דרכי פעולה, לדבר עם צד שלישי, ואף לבדוק לעומק את התלונה – הכול תוך שיתוף פעולה והסכמה מלאה של המתלונן ותוך שמירה על סודיות וחשאיות.
2. כדי לבדוק תלונות, ראוי נציב הקבילות לעשות את הפעולות הבאות: לעיין בתיק האישי של המתלונן על כל מסמכיו כולל מכתבי המלצה, לזמן בעלי תפקיד ואישים אחרים לשיחה, לערוך מפגשים משותפים של כמה משתתפים, לעיין בתקנונים הקיימים ובכל חומר כתוב אחר, להתייעץ עם אנשים אחרים העשויים לסייע כמו היועץ המשפטי, הדיקן, והרקטור – כל זאת תוך שמירה על חשאיות מלאה ובהסכמת המתלונן.

¹ המסמך כתוב בלשון זכר, אך כמובן שהוא חל על נשים וגברים כאחד (לדוגמה, נציבת קבילות וכך הלאה).

3. נציב הקבילות רשאי לנסות לגשר בין המתלונן לאנשים אחרים עימם הוא נמצא במחלוקת כדי לנסות להגיע לפשרה המקובלת על כל הצדדים.
4. בסופו של התהליך, באם לא הסתיים העניין בתוך משרד נציב הקבילות לשביעות רצון כולם, ואם יהיה בכך צורך, ייתן נציב הקבילות לרקטור את המלצתו על המשך הטיפול בנושא.
5. המלצות נציב הקבילות הנם **המלצה בלבד** והרקטור רשאי לדחותם, לקבלם באופן חלקי, או לקבלם באופן מלא.

הגבלות

6. כל הפניות לנציב הקבילות, המסמכים שיוגשו, השיחות שינהלו, וכל חומר אחר ישמרו **בסודיות גמורה**, להוציא הנוגעים הישירים בדבר אשר יש צורך והכרח לשתפם לשם בירור התלונה וניהולה, ובהסכמתו המלאה של המתלונן.
7. לא יטופלו על-ידי הנציב נושאים הקשורים בהטרדה מינית אשר צריכים להיות מופנים לנציבה או לנציב לנושא הטרדה מינית באוניברסיטה.
8. התלונות והמסמכים יתויקו וישמרו במקום נעול וחסוי. כל החומר ייגרס כעבור שישה חודשים מיום סיום הטיפול בפניה לנציב הקבילות.

דיווח

9. אחת לשנה, ימציא נציב הקבילות דוח מסכם להנהלת האוניברסיטה ולסנאט הכולל: מספר התלונות, טיבן, דרכי הפעולה לפתרון, ומגמות ובעיות כלליות הקשורות למדיניות ונהלי האוניברסיטה, כפי שהם עולים מן התלונות – כל זאת ללא פרטים מזהים ותוך שמירה על חשאיות מלאה.

בחירת הנציב ומימון משרתו

10. הרקטור ימנה את נציב הקבילות לתקופה של שנה אחת בהתייעצות עם יו"ר ועד הסגל האקדמי הבכיר.
11. התפקיד יאוּש על ידי אדם בעל שיעור קומה מתוך הפרופסורים של האוניברסיטה אשר יצאו לגמלאות.
12. תקציב נציב הקבילות ומשרדו יהיה מעוגן בתקציב ההפעלה הקבוע של האוניברסיטה, כדי למנוע תלות במימון וואו הפסקת פעולות עקב בעיות תקציביות.
13. לצד נציב הקבילות תפעל ועדה מייעצת ומפקחת, אשר תיבחר על-ידי הסנאט ותגיש לסנאט דו"ח שנתי.

הקוד האתי וכללי העבודה של הארגון הבינלאומי למוסד האומבודסמן, כפי שמפורט להלן, יהוו חלק בלתי נפרד ממוסד נציב הקבילות באוניברסיטת בן גוריון בנגב:

כללי עבודה:

עצמאות ואי תלות

1. משרד נציב הקבילות ונציב הקבילות הנם עצמאיים משאר מוסדות הארגון.
2. נציב הקבילות לא יחזיק בכל משרה אחרת בארגון אשר יכולה לפגוע בעצמאותו.
3. לנציב הקבילות יכולת החלטה עצמאית מלאה לגבי דרכי פעולתו בעניין תלונה כל שהיא, או מספר תלונות. נציב הקבילות רשאי ליזום פעולה בעקבות בעיות או מצבים שזיהה תוך כדי עבודתו.

4. נציב הקבילות ישנה גישה לכל המידע, המסמכים (להוציא מכתבי המלצה הנוגעים להליכי קיום בדרגה וקביעות), נושאי התפקידים ואנשים אחרים הנוגעים לתלונה, כפי שמתיר החוק.

ניטרליות והיעדר משוא פנים

1. נציב הקבילות הנו ניטרלי, נעדר משוא פנים, ולא משויך.
2. נציב הקבילות פועל ללא משוא פנים, בהגינות ובאובייקטיביות בעת טיפולו בתלונות ובאנשים שלפניו. הוא מעודד הגינות ושוויון בהליכים אדמיניסטרטיביים ואינו פועל למען האינטרסים של אדם זה או אחר בתוך הארגון.
3. נציב הקבילות הנו אדם ניטרלי המדווח לרשויות הגבוהות ביותר בארגון והוא פועל באופן עצמאי משאר רשויות הארגון ועובדיו. נציב הקבילות אינו חלק ולא צריך לדווח לכל רשות אחרת בארגון, אלא לזו הגבוהה ביותר.
4. נציב הקבילות אינו מכהן בכל תפקיד אחר בארגון אשר עלול לפגוע בניטרליות שלו. נציב הקבילות לא יהיה מעורב בכל התארגנות פורמאלית ובלתי פורמאלית בתוך הארגון אשר עלולה ליצור ניגוד אינטרסים, לכאורה או ממשי, ביחס לתפקידו. לנציב הקבילות לא יהיה כל אינטרס אישי, או רווח או הפסד אישיים ביחס לתוצאה של פעולתו.
5. נציב הקבילות מסייע בפיתוח מגוון של אפשרויות וחלופות לפעולה כדי לפתור את הבעיה שלפתחו ומעודד שיח ודיון כדי לזהות את החלופה הטובה ביותר.

סודיות מקצועית, חשאיות

1. כל הפניות, השיחות, והמידע המגיע לנציב הקבילות נשמר סודי וחשאי ועל נציב הקבילות לנקוט בפעולות שכך יהיה הדבר, כולל: אי מתן מידע אלא אם קיבל רשות מן המתלונן לעשות כן; שמירת החיסיון לגבי מי פנה אליו ולמה; שמירת חיסיון לגבי כל החומר שנאסף, חשיפת זהות המתלונן רק ברשותו המפורשת וגם אז רק לגבי התכנים והאנשים שהמתלונן מתיר לו. היוצא מן הכלל להנחיות אלו הנם מקרים בהם מעריך נציב הקבילות כי קיימת סכנה ממשית למי בסביבה ואין חלופה אחרת היכולה לשמור על חשאיות המקרה. הערכת המסוכנות נעשית על ידי נציב הקבילות.
2. קומוניקציה בין נציב הקבילות לאחרים, בעת מילוי תפקידו, נחשבת זכות מיוחדת והיא מוענקת רק לנציב הקבילות ואנשי משרדו ולא לאחרים הנוגעים בדבר. אנשים אחרים בארגון אינם יכולים לבטל זכות זו.
3. נציב הקבילות לא יעיד בכל תהליך פורמאלי בארגון ויתנגד להעיד בכל תהליך פורמאלי מחוץ לארגון, גם אם יקבל רשות או יבקשו ממנו להעיד.
4. אם נציב הקבילות יחקור או יפעל לגבי עניין מסוים באופן עקבי (למשל יתן משוב על מגמות בארגון, מדיניות ודרכי פעולה של הארגון) הוא יעשה זאת ללא חשיפת הזהות של מי מהנוגעים בדבר.
5. נציב הקבילות לא ישמור פרוטוקולים המכילים מידע מזהה בשם הארגון.
6. נציב הקבילות ישמור מידע (רשימות, הודעות טלפוניות, יומני פגישות) במקום מוגן שאינו גלוי לאחרים (כולל עובדי המשרד), ויש לו נהלי ודרכי גריסה קבועים של חומר כזה.
7. נציב הקבילות מכין חומר ודיווחים בדרך השומרת על חשאיות כל הנוגעים בדבר.
8. קומוניקציות המגיעות לנציב הקבילות אינן מועברות ומודעות לארגון. נציב הקבילות אינו פועל כסוכן של הארגון ואינו מקבל הודעות מהארגון. אבל, נציב הקבילות יכול להפנות אדם לרשויות אחרות כאשר יש לכך הצדקה.

אי רשמיות וסטנדרטים נוספים

1. נציב הקבילות פועל בדרכים לא רשמיות הכוללות: הקשבה, קבלת ומן מידע, זיהוי והגדרה מחדש של נושאים, פיתוח חלופות ומגוון אפשריות פעולה, ומעורבות בדיון לא פורמאלי עם צד שלישי. במידת האפשר, נציב הקבילות מעודד את הפונים אליו לפתח דרכים חדשות כדי לפתור את הבעיה.
2. נציב הקבילות, כאיש לא פורמאלי ומקור לעזרה "מחוץ לרקורד" מחפש פתרונות לבעיות. הוא יכול לבדוק האם מדיניות או כלים בארגון לא קוימו, או האם ישנה בעיה כללית במדיניות כל שהיא.
3. נציב הקבילות אינו מקבל החלטות אשר כובלות את הארגון, מדיניות, או נושאים פורמאליים אחרים המחייבים את הארגון.
4. נציב הקבילות מהווה תוספת לארגון, אך אינו מחליף את ערוצי הפעולה הרגילים של הארגון. השימוש במוסד נציב הקבילות הנו וולונטרי, ואינו חלק הכרחי בכל תלונה או תהליך מוסדי.
5. נציב הקבילות אינו שותף לחקירה רשמית כל שהיא במוסד או תהליכים משמעותיים. אלו ינוהלו על ידי אחרים. כאשר ישנה חקירה רשמית, יפנה נציב הקבילות את האדם למוסדות המתאימים בארגון.
6. נציב הקבילות יכול לזהות מגמות, נושאים ודאגות לגבי מדיניות ופרוצדורות בארגון, כולל בעיות צפויות בעתיד, וייתן את דעתו על כך בדוחות ומסמכים, תוך שמירת חשאיות של כל הנוגעים בדבר.
7. נציב הקבילות יפעל בהתאם לקוד האתי וכללי העבודה של הארגון הבינלאומי לאומבודסמן וישאף להשתלם וללמוד על דרכי עבודה ומידע חדשים המתעדכן תדירות.
8. נציב הקבילות יפעל בדרך התואמת את האימון הרב הניתן בתפקיד ובמוסד הנישא הזה.