



שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל: 30-16-007	עמוד 1 מתוך 10 עמודים
פרק: משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 14.12.2015	עדכון אחרון: 14.12.2015	מהדורה: 1

1. כללי

- 1.1 במסגרת הפעילות השוטפת של העירייה, מתבצעת התקשרות עם קבלנים לצורך קבלת שירותים בתחומי השמירה, האבטחה והניקיון. במסגרת שירותים אלה מועסקים בעירייה עובדי קבלן.
- 1.2 בהתאם להוראות סעיף 26 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה התשע"ב-2011 (להלן: החוק), על העירייה לנקוט באמצעים סבירים, בנסיבות העניין, בכדי למנוע פגיעה בזכויותיהם של עובדי הקבלן המועסקים אצלה. לשם כך, עליה לקבוע מנגנון יעיל במקום העבודה למסירת הודעה בדבר פגיעה בזכויות עובדים של קבלנים המועסקים אצלה ולבירור המידע שיתקבל בהודעה בדבר פגיעה. בנוסף, עליה ליידע את עובדי הקבלן, בדבר המנגנון לבירור הודעות בדבר פגיעה והאפשרות למסור הודעות כאמור.

2. מטרה

- 2.1 הסדרת מנגנון מפורט לשם קבלה ובירור תלונותיהם של עובדי הקבלן, כנדרש בחוק.

3. הפניות/מסמכים ישימים

- 3.1 חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- 3.2 נספח א' - אישור קבלת מידע בדבר מנגנון מסירה וטיפול בתלונות.
- 3.3 נספח ב' - אישור קבלת מידע בדבר מוקד לתלונות עובדי קבלן.

4. הגדרות

- 4.1 הממונה = מנהל אגף פרויקטים בלשכת מנכ"ל העירייה או עובד אחר שנתמנה לכך ע"י המעביד.
- 4.2 בודק שכר = בודק שכר מוסמך כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני עבודה, התשע"ב-2011, שנתמנה לנושא ע"י גזבר העירייה.
- 4.3 מוקד תלונות = מוקד טלפוני שיופעל באחריות בודק השכר ובאמצעותו יתקבלו תלונות עובדי קבלן.



עיריית פתח-תקוה לשכת מנכ"ל

שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל: 30-16-007	עמוד 2 מתוך 10 עמודים
פרק: משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 14.12.2015	עדכון אחרון: 14.12.2015	מהדורה: 1

4.4 פניה = העברת הודעה אל בודק השכר הכוללת טענות, ליקויים, בקשות וכיוצא בזה בין באמצעות המוקד ובין בכתב (מייל, פקס, מכתב וכו').

4.5 הפונה = עובד קבלן ו/או ארגון העובדים היציג במקום העבודה של עובד הקבלן, ארגון העובדים שעובד הקבלן חבר בו או ארגון העוסק בקידום זכויותיהם של עובדים.

4.6 חוק = חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.

4.7 תקנות = טיוטת תקנות להגברת האכיפה של דיני עבודה (בדיקות תקופתיות בידי בודק שכר מוסמך), תשע"א-2011 או תקנות בנושא כפי שיפורסמו ברשומות כדן.

4.8 תלונה = הודעה על פגיעה בזכויות עובדים של קבלן המועסקים בעירייה כמפורט בחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה.

5. אחריות וסמכות

מס"ד	הגורם האחראי	תחום האחריות
1.	הממונה	<ul style="list-style-type: none">מכתב לקבלנים בדבר מנגנון מסירת התלונותוידוא מסירת מידע לעובדי הקבלן עפ"י נוהל זה
2.	בודק שכר	<ul style="list-style-type: none">בדיקת פניות עובדי קבלן ומתן תשובה לתלונותהפעלת מוקד טלפוני
3.	יחידות העירייה	<ul style="list-style-type: none">מסירת פרטי קבלן, דיווח על הפרות לממונה

6. השיטה

6.1 יידוע עובדי הקבלן בדבר מנגנון מסירת הפניות/תלונות

6.1.1 היחידות העירוניות המעסיקות את קבלן השמירה/אבטחה/ניקיון ינהלו פנקס ובו יירשמו כל עובדי הקבלן, אשר עובדים בעירייה לפי שמם, מספר תעודת זהות, החברה המעסיקה אותם ומועדי העסקתם.

6.1.2 קבלנים המועסקים בעירייה באמצעות הסכמי משכ"ל, ההתנהלות והבדיקה תבוצע דרך מוקד משכ"ל עצמו ובאחריות משכ"ל.

6.1.3 הממונה ימסור באמצעות היחידות העירוניות הרלוונטיות, מכתב לקבלנים



שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל: 30-16-007	עמוד 3 מתוך 10 עמודים
פרק: משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 14.12.2015	עדכון אחרון: 14.12.2015	מהדורה: 1

בדבר מנגנון מסירת התלונות עפ"י הנוסח המופיע בנספח א'.

- 6.1.4 למכתב שיימסר לקבלנים תצורף פנייה לעובדי הקבלן עפ"י הנוסח העברי בנספח ב' לנוהל זה, שאותה יידרש הקבלן להעביר לכל עובדיו וכן לכל עובד חדש שייקלט בשפת האם שלו: עברית, ערבית, רוסית או אמהרית.
- 6.1.5 הקבלן יידרש להחתים כל עובד על גבי טופס אישור קבלת מידע בדבר הפרות קבלן ופרטי מוקד התלונות, ולמסור את כל הטפסים חתומים ליחידות העירייה שלהן הוא נותן שירות עד למועד שייקבע במכתב לקבלן.
- 6.1.6 הממונה יוודא כי תוך 30 יום מיום חתימת חוזה עם הקבלן תימסר הודעה חתומה על ידו, לפיה מסר והחתים את כל עובדיו המועסקים בעירייה 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 גם בעת קליטת או החלפת עובד במשך תקופת התקשרותו עם העירייה.

6.2 מנגנון קבלת הפניה/תלונה והפנייתה לטיפול

- 6.2.1 התלונות יתקבלו באמצעות מוקד תלונות, אשר יפעל במתכונת 24/7.
- 6.2.2 במקרה של תלונה המגיעה ישירות לעירייה, או למוקד העירוני שלה, יידע הממונה את בודק השכר על קיומה, ויעביר את הפניה/תלונה לטיפולו של בודק השכר.
- 6.2.3 לגבי פניה/תלונה המתקבלת במוקד משכ"ל- מוקד המשכ"ל יהיה אחראי לטיפול ובאחריותו לדווח לממונה שאכן הפניה/תלונה בטיפול.
- 6.2.4 תלונות שיתקבלו במוקד התלונות, יטופלו כמפורט בסעיף 6.3.
- 6.2.5 רשאים להגיש תלונה בהתאם למנגנון המפורט: עובדי קבלן או ארגון העובדים היציג אצל הקבלן או ארגון העובדים שעובד הקבלן חבר בו, ובמקרה שבו אין ארגון כזה, אז ע"י ארגון העוסק בקידום זכויותיהם של עובדים ובלבד שהעובד הסכים לכך.

6.3 הטיפול בתלונה

- 6.3.1 כל תלונה חדשה המופנית לטיפול אצל בודק השכר תירשם בדו"ח מעקב, וכן העובד יקבל הודעה עם העתק לממונה, שהתלונה התקבלה והיא בטיפול, וזאת תוך פרק זמן של 2 ימי עסקים מיום קבלת התלונה. במידה



עיריית פתח-תקוה לשכת מנכ"ל

שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל: 30-16-007	עמוד 4 מתוך 10 עמודים
פרק: משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 14.12.2015	עדכון אחרון: 14.12.2015	מהדורה: 1

ויידרשו מסמכים נוספים לבדיקה יציין זאת במכתבו לעובד.

- 6.3.2 בודק השכר יתעד את שם העובד, מספר תעודת הזהות שלו, מועד קבלת התלונה ומהותה ושם הקבלן אצלו הוא מועסק.
- 6.3.3 התלונה תטופל ע"י בודק השכר באופן שייתן מענה אדיב, מקצועי וענייני ובפרק הזמן הקצר ככל שניתן.
- 6.3.4 נושא הבדיקה יתמקד בתלונת הפונה. הבדיקה תתייחס לחודש העבודה שלגביו התקבלה התלונה ולחודש שלפניו לפחות.
- 6.3.5 במסגרת הבירור יפנה בודק השכר אל הקבלן עצמו בכתב לקבלת התייחסותו לתלונה וטיפולו בה, תוך ציון שעליו להשיב תוך 14 ימי עבודה.
- 6.3.6 במידה ואכן יימצאו הפרות, ותלונת העובד תתברר כנכונה, על הקבלן יהיה לתקן את ההפרות תוך 45 ימים במצטבר או כפי שיידרש, לפי המוקדם.
- 6.3.7 קבלן אשר לא יתקן את ההפרות יחשב כ"קבלן מפר" ובודק השכר ידווח על כך לממונה.
- 6.3.8 כנגד "קבלן מפר" יינקטו עיצומים כספיים ו/או הפסקת התקשרות ע"י הממונה בתיאום עם הלשכה המשפטית.
- 6.3.9 בתום הבירור/טיפול בתלונה, יעדכן בודק השכר את הממונה על סיומה ויודיע בכתב לעובד המתלונן ולקבלן על דבר תוצאת בירור תלונתו.
- 6.3.10 עם קבלת כל המסמכים המעידים על תיקון ההפרה, יבצע בודק השכר בדיקה חוזרת לבקרת תיקון כל ההפרות בשלמותם, ויוציא דוח סיום בדיקה תקין בהתאם לתקנות.



עיריית פתח-תקוה
לשכת מנכ"ל

שם הנוהל : טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל : 30-16-007	עמוד 5 מתוך 10 עמודים
פרק : משאבי אנוש	חל על : כל יחידות העירייה	ערך : מאיר סאיג
תאריך תחולה : 14.12.2015	עדכון אחרון : 14.12.2015	מהדורה : 1

7. חתימות

כתב :

רונן צברי
מנהל אגף פרויקטים

יב' בכסלו תשע"ו - 24.11.2015
תאריך

אישר :

חני גולדשטיין
גזברית העירייה

יב' בכסלו תשע"ו - 24.11.2015
תאריך

לאוניד סמוליאנוב
סמנכ"ל משאבי אנוש

כ' בכסלו תשע"ו - 02.12.2015
תאריך

יעקב ממן
מנכ"ל העירייה

ב' בטבת תשע"ו - 14.12.2015
תאריך



שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל: 30-16-007	עמוד 6 מתוך 10 עמודים
פרק: משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 14.12.2015	עדכון אחרון: 14.12.2015	מהדורה: 1

נספח א'

אישור קבלת מידע בדבר מנגנון מסירה וטיפול בתלונות

לכבוד _____

ביום 19.12.11 נחקק החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, שנכנס לתוקף בחודש יוני 2012.

על פי סעיף 26א לחוק, מזמין השירות חייב לנקוט אמצעים סבירים, בנסיבות העניין, כדי למנוע פגיעה בזכויות עובדי הקבלן המועסקים אצלו, ולשם כך עליו לקבוע דרך יעילה במקום העבודה למסירת הודעה על פגיעה כאמור, וליידע את עובדיו של הקבלן בדבר דרך זו.

הרינו להודיע, כי מוקד התלונות לעובדי הקבלן של עיריית פתח תקווה הוקם. הפניה אליו יכולה להיעשות 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, באמצעות פניה למספר **073-2803649**.

כל עובד המעוניין להתלונן על פגיעה בזכויותיו, מתבקש להתקשר לטלפון המופיע לעיל והוא יענה בתוך 2 ימי עסקים מיום מסירת התלונה. בדיקת התלונה תתבצע באמצעות בודק השכר של העירייה, אשר בין היתר יצור קשר אתך או עם מי מטעמך. **הנך מחויב לשתף פעולה עם בודק השכר ככל שתיזרש**. במידה והתלונה תתברר כנכונה, יהיה עליך לתקן את ההפרות שיימצאו תוך 45 ימים מיום פניית העובד.

קבלן אשר לא יתקן את ההפרות יחשב כ"קבלן מפר".

עם תום בירור התלונה, בודק השכר יעדכן את העובד, אותך הקבלן ואת הגורם הממונה בעירייה על סיום הבדיקה ותוצאותיה.

אנא העבירו מידע זה לכל עובדיכם והחתימו אותם על הנספח המצורף.

עליך להעביר את הנספחים החתומים על ידי עובדיך ליחידה העירונית לה אתה נותן שירות, בתוך 30 ימים מיום חתימת החוזה עם העירייה וכן בכל מקרה של החלפת עובד או קליטת עובד חדש.

הריני מאשר, כי אפעל לפי תוכן אישור זה וכי איידע את עובדיי, אשר נותנים שירות לעירייה.

=====

על החתום,

חותמת

חתימה

תפקיד

שם מורשה חתימה

תאריך



שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל: 30-16-007	עמוד 7 מתוך 10 עמודים
פרק: משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 14.12.2015	עדכון אחרון: 14.12.2015	מהדורה: 1

נספח ב' - עברית

אישור קבלת מידע בדבר מוקד לתלונות עובדי קבלן

הנני _____ ת.ז. _____ המועסק כעובד אצל הקבלן _____, מצהיר בזאת כי קיבלתי מידע לפיו קיים מוקד לבירור תלונות על פגיעה בזכויות עובדים של הקבלן _____ המועסקים בעיריית פתח-תקוה. ידוע לי, כי המוקד פועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, בטלפון 073-2803649 ובכל בירור על פגיעה בתנאי עבודתי ו/או שכרי, אני רשאי להתקשר למוקד התלונות. הובהר לי, כי כל תלונה תיבדק על ידי בודק שכר מטעם עיריית פתח-תקוה ועליי לשתף איתו פעולה, לרבות העברת מסמכים, אשר תומכים בתלונתי. ידוע לי, כי עם תום הבירור/הטיפול בתלונה, אקבל עדכון בדבר תוצאותיה.

_____ חתימה

_____ תאריך



עיריית פתח-תקוה
לשכת מנכ"ל

שם הנוהל : טיפול בתלונות עובדי קבלן	מספר נוהל : 30-16-007	עמוד 8 מתוך 10 עמודים
פרק : משאבי אנוש	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה : 14.12.2015	עדכון אחרון : 14.12.2015	מהדורה : 1

נספח ב'2 - ערבית

תסדוק חסוול עלו מלולולת פו שן מרגז לשכאוו עאמלו המقول

אנא _____ בולוקו הוויו רוק: _____ המשגל כעאמל לדי המقول

_____, אصرح بهذا بآتني حصلت على معلومات تفيد وجود مركز لاستيضاح شكاوى عاملي

المقول لبلدية بيتح تكفا.

معلوم لدي أن المركز يعمل 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع عبر هاتف رقم: 073-2803649. وأنه لدى أي

استيضاح خاصّ بمسّ شروط عملي و/أو أجري من حقّي الاتصال بمركز الشكاوى.

ووضّح لي أنه سيقوم بفحص الشكاوى فاحص أجور من قبل بلدية بيتح تكفا، ويجب عليّ التعاون معه، بما في ذلك

نقل مستندات تدعم شكاوي.

معلوم لديّ أنه لدى انتهاء استيضاح/معالجة الشكاوى سأحصل على تحديث في شأن نتائجها.

التوقيع

التاريخ



עמוד 9 מתוך 10 עמודים	מספר נוהל: 30-16-007	שם הנוהל: טיפול בתלונות עובדי קבלן
ערך: מאיר סאיג	חל על: כל יחידות העירייה	פרק: משאבי אנוש
מהדורה: 1	עדכון אחרון: 14.12.2015	תאריך תחולה: 14.12.2015

נספח ב'3 - רוסית

Подтверждение о получении информации в отношении горячей линии для жалоб рабочих подрядных организаций

Я, _____ уд. личности № _____, работающий через
подрядную организацию _____, заявляю о том, что я получил
информацию о существовании горячей линии муниципалитета г. Петах
Тиква для жалоб рабочих подрядных организаций.

Мне известно, что горячая линия работает семь дней в неделю круглосуточно
по телефону **073-2803649**, и я имею право обращаться на нее с любыми
жалобами по поводу нарушения моих рабочих условий или зарплаты.

Мне пояснили, что жалоба будет рассмотрена экспертом от муниципалитета г.
Петах-Тиква, и что я должен сотрудничать с ним в этом вопросе, включая
передачу документов, поддерживающих мою жалобу.

