

שם הנוהל: מניעת אלימות כלפי עובדי העירייה

הרקע לכתיבת הנוהל ותכליתו:

בשנים האחרונות עובדי העירייה עדים יותר ויותר להתנהגות אלימה ותוקפנית של תושבים המגיעים למשרדי העירייה לקבלת שירות וכן של גורמים נוספים המצויים עמם בקשר על רקע עבודתם.

במדינת ישראל ישנה חקיקה העוסקת בתחום ותכליתה להגן על עובדי ציבור, ואולם רובה ככולה מצויה במישור הפלילי ומצריכה הגשת תלונה במשטרה, ניהול הליך משפטי וכרוכה בהטלת סנקציות עונשיות לרבות הטלת קנסות ועונשי מאסר (למשל: סעיף 299 לחוק העונשין- העלבת עובד ציבור, סעיף 299א לחוק העונשין- הפרעה לעובד ציבור במילוי תפקידו, סעיף 392א לחוק העונשין- תקיפת עובד ציבור, החוק למניעת הטרדה מאיימת, חוק איסור לשון הרע וכיוצב').

תכליתו של נוהל זה, לייצר עבור עובדי העירייה הגנה ללא ניהול הליך משפטי והטלת סנקציות מרחיקות לכת מחד גיסא ויצירת הרתעה והכוונת התנהגות של מקבלי השירותים מאידך גיסא.

אוכלוסיית היעד

כל אדם המגיע לקבלת שירות במשרדי העירייה באופן פרונטאלי או טלפוני ובכלל כך- תושב העיר, בעל עסק, שוכר נכס בעיר, נציג עמותה הפעילה בעיר, קבלן שהתקשר בהסכם מול העירייה או מי מטעמו, וכן בעלי מקצוע למיניהם- עורכי דין, שמאים, מהנדסים וכיוצב'.

אגפי ומחלקות העירייה עליהן חל הנוהל

נוהל זה חל על כלל אגפי ומחלקות העירייה למעט אגף הרווחה בו יפעלו עובדי האגף בהתאם להוראות החוק למניעת אלימות במוסדות למתן טיפול, התשע"א-2011 ותקנותיו.

מובהר בזאת, כי הוראות הנוהל חלות בשינויים המחויבים אף מחוץ למשרדי העירייה ככל שמעשה האלימות יופנה לעובד העירייה בקשר לעבודתו (לדוגמא: באולם בית המשפט; באתר עירוני; באירוע קהילתי וכיוצב'). במקרה כזה, יפעל עובד העירייה בהתאם להוראות הנוהל מוקדם ככל הניתן ומיד עם חזרתו למשרדי העירייה.

הגדרות:

"**אלימות מילולית**" – איומים וכן דברי גידוף, השמצה, ביזוי או התבטאות אחרת שיש בה משום פגיעה או השפלה או פרסום כלפי עובד עירייה בקשר לעבודתו ;

"**אלימות פיזית**" – הכאת אדם, נגיעה בו, דחיפתו או הפעלת כוח על גופו בדרך אחרת, בלא הסכמתו ; פגיעה ברכוש העירייה בזדון ; כניסה למשרדי העירייה כאשר הכניסה לא תואמה מראש ועובד העירייה ביקש מהאדם שלא להיכנס למשרד ואותו אדם נכנס אף על פי כן או כאשר עובד העירייה דרש מאדם לצאת ממשרדי העירייה על רקע התנהגות אלימה או תוקפנית והאדם סרב לצאת מהמשרד.

"**מעשה אלימות**" – אלימות פיזית או מילולית ;
"**תקופת האזהרה**" – שנים עשר חודשים אשר ייספרו מרגע מתן האזהרה בכתב או בעל פה.

1. כניסה למשרדי העירייה- בתיאום טלפוני מראש בלבד

אגפי העירייה ומחלקותיה מחולקים לכאלו בהם ישנה קבלת קהל סדירה, שאז ישנן שעות קבלת קהל מוגדרות מראש וניתן להגיע למשרדים אלו רק בשעות המוגדרות. בין אגפים ומחלקות אלו נמנים אגף הרווחה, אגף ההכנסות, אגף ההנדסה, אגף החינוך, מחלקת חנייה.

לעומת זאת, ישנן מחלקות בהן אין על דרך הכלל קבלת קהל. כך למשל, במחלקת הגזברות, הדוברות, המחלקה המשפטית, משאבי אנוש וכיוצב'.

בהתאם לנוהל, הגעה למשרדי העירייה בהן אין קבלת קהל תתבצע בתיאום טלפוני מראש בלבד מול מזכירות המחלקה הרלוונטית. **לא תתאפשר כניסה למחלקות בהן אין קבלת קהל, אלא לאחר תיאום מראש וקביעת פגישה.**

2. אלימות מילולית

א. אזהרה בעל פה על ידי מנהל מחלקה/אגף

נקט אדם אלימות מילולית כלפי עובד עירייה, יקרא עובד העירייה לממונה עליו למקום. לא היה הממונה עליו במשרדי העירייה, רשאי הוא לקרוא למקום למנהל מחלקה אחר.

הממונה רשאי להזהיר את האדם שנקט באלימות בעל פה כי אם בתקופה של 12 חודשים יחזור וינקוט מעשה אלימות יפנה הוא למנכ"ל העירייה על מנת שזה יורה על מניעת כניסתו למשרדי העירייה;

ניתנה אזהרה בעל פה כאמור, יפעל מנהל המחלקה כדלקמן:

- (1) ימלא נוסח אזהרה בכתב וימסרה לאותו אדם בעת הימצאו במשרדי העירייה; אם הדבר אינו אפשרי- ישלח אותה בדואר רשום למוזהר למען הידוע ככתובת מגוריו.
- (2) יעדכן בדואר אלקטרוני באופן מיידי את מנכ"ל העירייה בדבר מסירת אזהרה כאמור;
- (3) יעדכן את עובדי המחלקה או האגף כי ניתנה אזהרה כאמור;

ב. הוזהר אדם כאמור לעיל, וחזר ונקט מעשה אלימות כלפי עובד עירייה, בתקופת האזהרה, רשאי מנכ"ל העירייה להורות כי לא יהיה רשאי אותו אדם להיכנס למשרדי העירייה לתקופה שלא תעלה על שלושה חודשים;

ג. הורה המנכ"ל על איסור כניסה למשרדי העירייה של אותו אדם, יעדכן בכך את מנהלי האגפים/המחלקות הרלוונטיים.

3. אלימות פיזית

נקט אדם אלימות פיזית כלפי עובד עירייה, יזעיק עובד העירייה או מי מטעמו למקום את השיטור העירוני או את משטרת ישראל במידה ולא קיבל מענה מהשיטור העירוני; הוזעק השיטור העירוני למקום יפעל אותו עובד כדלקמן:

- (1) יעדכן את מנהל האגף/המחלקה בפרטי האירוע וזה יעדכן את מנכ"ל העירייה ועובדי האגף/המחלקה;
- (2) מנכ"ל העירייה יהיה רשאי להורות כי אותו אדם לא יורשה להיכנס למשרדי העירייה לתקופה שלא תעלה על ששה חודשים;
- (3) נוסח ההודעה מטעם מנכ"ל העירייה לפיה נאסרה כניסת אותו אדם לעירייה יישלח לאדם בדואר רשום למען הידוע ככתובת מגוריו.
- (4) הורה המנכ"ל על איסור כניסה למשרדי העירייה, יעדכן בכך את מנהלי האגפים והמחלקות הרלוונטיים.

4. הקמת מאגר

בלשכת מנכ"ל העירייה יוקם מאגר ובו פרטי האנשים שכניסתם נאסרה לבנייני העירייה והמועדים בהם נאסרה כניסתם לעירייה.

תפוצה:

הנוהל יוצב בכל המחלקות בהן יש קבלת קהל באופן סדיר, יועלה לאתר העירייה וכן יישלח לכל מנהלי האגפים והמחלקות ועובדי העירייה.

נספח א' - אזהרה

אל:

(שם פרטי ושם משפחה ותעודת זהות)

בתוקף סמכותי בהתאם לנוהל למניעת אלימות כלפי עובד עירייה אני מזהיר אותך כדלקמן:

נוכח מעשיך ביום _____, במשרדי _____ (המיקום בו אירע אירוע האלימות) אם בתקופה של 12 חודשים תחזור ותבצע מעשה אלימות מילולית או פיסית כלפי עובד עירייה אהיה רשאי להורות על מניעת כניסתך למשרדי העירייה לתקופות הבאות:

אם תבצע מעשה אלימות מילולית- לתקופה של עד שלושה חודשים;

אם תבצע מעשה אלימות פיסית- לתקופה של עד שישה חודשים;

שם: _____

תאריך: _____

תפקיד: _____

חתימה

נספח ב' - נוסח הודעה על איסור כניסה למשרדי העירייה

אל:

(שם פרטי ושם משפחה ותעודת זהות)

בתוקף סמכותי בהתאם לנוהל למניעת אלימות כלפי עובד עירייה אני מודיע לך כדלקמן:

נוכח מעשיך ביום _____, במשרדי _____ (המיקום בו אירע אירוע האלימות) אסורה כניסתך למשרדי העירייה עד ליום _____.

במידה והנך זקוק לשירותים עירוניים- הנך רשאי לשלוח נציג מטעמך.

תאריך: _____

חתימת מנכ"ל העירייה