

נוהל טיפול בפניה להתייעצות / בירור / תלונה

ועדת האתיקה

גרסה 1.0 אוגוסט 2013

1. ועדת האתיקה זמינה לפניות מאמנים, מתאמנים, תלמידים לומדי אימון והקהל הרחב. הועדה יכולה לטפל בתלונות נגד חברי לשכת המאמנים בלבד. ניתן לפנות להתייעצות, בירור ותלונה. לא תטופלנה פניות אנונימיות. פנייה תטופל בזמן קצוב של חודש עד שלושה חודשים מיום קבלתה למעט במקרים חריגים. פרטי הפניה חסויים, מלבד לחברי הוועדה.
2. פנייה אל הועדה:
 - 2.1. כל פנייה תעשה באמצעות טופס מיוחד שיימצא בלשכה.
 - 2.2. כל פניה שמגיעה, גם אם הגיעה אישית לאחד מחברי הועדה, מועברת קודם כל לתורן.
 - 2.3. התורן מפעיל את הועדה רק לאחר שקיבל פניה על גבי טופס רשמי של הועדה. חברי הועדה אינם דנים במייל או בשום צורה אחרת לפני הפעלתם ע"י התורן.
 - 2.4. את הטופס יש לשלוח לוועדת האתיקה במייל לכתובת - ilcc.etika@gmail.com
3. טיפול ראשוני:
 - 3.1. כשפניה מגיעה לתורן, היא ממוספרת בסדר רץ.
 - 3.2. קבלת הפניה תאושר תוך 48 שעות, במידה ולא אושרה כנראה לא הגיעה.
 - 3.3. התורן בודק עם עצמו נושא גילוי נאות. אם הוא משעה את עצמו, עליו להעביר את הפניה לחבר ועדה אחר.
 - 3.4. אם הפנייה הגיעה שלא על גבי טופס פנייה רשמי של הועדה, התורן ישלח מייל בצרוף הטופס בו נאמר כי הועדה תוכל לדון בנושא רק לאחר קבלת הפנייה על גבי הטופס.
 - 3.5. לאחר קבלת הטופס, התורן יענה בכתב לפונה בנוסח: "התלונה בטיפול", וייתן הסבר במייל או בשיחת טלפון לגבי ההליך.

- 3.6. במקביל התורן יפנה לוועדה תוך 48 שעות מרגע שקיבל את הפניה עם השמות וללא כל פרט נוסף.
- 3.7. חברי הועדה בודקים עם עצמם ועם חבריהם לוועדה את נושא הגילוי הנאות. בהתאם, חברים יחליטו על השעיית מי מהם מטיפול בפניה. אם המידע אינו מספיק, יש לחזור על שלב זה לאחר קבלת הטופס של הפונה.
- מתום בדיקה זו, הפנייה הופכת להיות אנונימית וכל תכתובת בנושא פנייה זו נושאת את מספר הפניה ללא שמות.
- 3.8. במקרה של תלונה התורן (או חבר ועדה אחר) בודק אם הנילון הינו חבר בלשכת המאמנים.
- 3.9. במקרה הצורך, יטיל התורן את אחת המטלות או את ריכוז הפנייה על חבר ועדה אחר.
- 3.10. התורן ישלח את טופס הכולל את הפניה המלאה לחברי הועדה.

4. דיונים בוועדה:

- 4.1. הדיון הראשוני מתחיל במייל כאשר חברי הועדה מגיבים תוך 48 שעות.
- 4.2. בשלב ראשון הועדה בודקת אם נושא הפניה הוא בסמכות ועדת האתיקה, האם יש ענין אתי. במקרה הצורך נשאלות שאלות בירור (סעיף 4.3). כאשר יש הסכמה כי אין ענין אתי וכי נושא הפניה אינו בסמכותה של הועדה, הועדה מנסחת מכתב המסביר זאת, התורן שולח אותו במייל ובזאת נסגרת הפניה.
- 4.3. הועדה מעלה שאלות לבירור והתורן בודק אותן עם הפונה בד"כ בטלפון.
- 4.4. במקרה הצורך פונה הועדה ליעוץ מקצועי חיצוני. יש להקפיד על סודיות.
- 4.5. במקרה של התיעצות או בירור:
- 4.5.1. חברי הועדה יתיעצו בינם לבין עצמם.
- 4.5.2. הועדה מסיימת את דיוניה ומחליטה את החלטותיה.
- 4.6. במקרה של תלונה או של התיעצות שהפכה לתלונה:
- 4.6.1. התורן ממנה צוות מצומצם, של 2 חברי ועדה בד"כ.
- 4.6.2. לאחר דיון נוסף בוועדה, הצוות המצומצם נפגש עם המתלונן ובודק את התלונה. כמו כן מסביר שוב את תהליך הטיפול בתלונה.
- 4.6.3. הצוות המצומצם מעבד את החומר ומציג בפני חברי הועדה.
- 4.6.4. התורן שולח לנילון מייל, מיידע אותו לגבי התלונה שהוגשה נגדו ומבקש את תגובתו. המייל כולל את טופס התלונה.
- 4.6.5. לאחר תגובת הנילון יוצר הצוות המצומצם קשר טלפוני ומסביר את תהליך הטיפול בתלונה.
- 4.6.6. הצוות המצומצם נפגש עם הנילון ובודק את התלונה. כמו כן מסביר שוב את תהליך הטיפול בתלונה.
- 4.6.7. הצוות המצומצם מעבד את החומר ומציג בפני חברי הועדה.

- 4.6.8. הועדה דנה בתלונה.
- 4.6.9. במקרה הצורך מבקשת הועדה מהמתלונן או מהנילון למסור מסמכים רלוונטיים ו/או מקיימת פגישות נוספות באמצעות הצוות המצומצם.
- 4.6.10. הועדה מסיימת את דיוניה ומחליטה את החלטותיה.
5. סיום הטיפול:
- 5.1. במקרה של התיעוץ או בירור:
- 5.1.1. הועדה מנסחת מכתב ובו מסקנותיה, התורן שולח אותו במייל - הפניה נסגרת.
- 5.2. במקרה של תלונה:
- 5.2.1. הועדה מנסחת מכתבים למתלונן ולנילון ובהם מסקנותיה והחלטתה. התורן שולח את המכתבים במייל.
- 5.2.2. במקרה שהועדה מצאה כי הנילון לא חרג מהקוד האתי – התלונה נסגרת.
- 5.2.3. במקרה שהועדה מצאה כי הנילון חרג מהקוד האתי – הועדה תעקוב אחר מילוי המטלות/הסנקציות שהוטלו על הנילון. התלונה תיסגר לאחר מילוי המטלות או במקרה שלא מולאו – לאחר טיפול בהתאם.