



תקציר מדיניות הגנה על פונים במוקד – אוגוסט 2020

המוקד לפליטים ולמהגרים מחויב לשלומם ולטובתם של הפונים והפונות אליו, ומתחייב לספק לפונים ולפונות סביבה בטוחה ככל האפשר ופרטיות מרבית בהתאם לנסיבות.

במסגרת זו, המוקד פועל בנחישות למיגור התנהגויות של התנכלות, יחס לא הוגן או לא אתי, הטרדה מינית או התנכלות על רקע מיני באשר לעובדיו או לפונים אליו.

דרכי ההתנהגות המחייבות במוקד:

שמירה על כבוד הפונים: עובד או מתנדב ידברו לפונים בשפה מכובדת ומכבדת וימנעו משימוש בשפה צינית או משפילה.

הגנה על פרטיות הפונים: שימוש במידע יעשה רק בהסכמת הפונה, שתינתן בכתב. מידע לרשויות יינתן רק כדי לסייע לפונה, או כאשר הדבר נחוץ לשם הגנה על צדדים שלישיים מפני פגיעה ממשית או בהתאם לחובה הקבועה בחוק. אין לצלם פונה ללא ידיעתו והסכמתו ואין לעשות שימוש בתמונתו לכל מטרה שהיא ללא הסכמת הפונה.

הגנה על זכות הבחירה והאוטונומיה של הפונים: צוות המוקד ישקף לפונים את האפשרויות המשפטיות והמעשיות העומדות בפניהם באופן מלא, לרבות הסיכונים הכרוכים בהן ומידת המעורבות של המוקד בהליך הנבחר, על מנת שיוכלו לקבל החלטה מושכלת ועצמאית בנוגע להליך הרצוי להם. לכל פונה הזכות למלווה על פי בחירתו במסגרת קבלת השירות מהמוקד.

הגנה על פונים במקרים רגישים: בטרם עריכת ראיון עומק או ראיון הכולל תכנים רגישים תינתן למרואיין האפשרות לבחור האם לערוך את הראיון בחדר סגור או עם דלת פתוחה. במידת הניתן יבוצע ראיון לאישה על ידי אישה וראיון לגבר על ידי גבר, בהתאם להעדפת הפונה ולאפשרויות המעשיות במועד עריכת הראיון. לפונים שידוע למוקד שהם להט"בים ונמצאים עקב כך בסיכון מצד מקבלי שירות אחרים במוקד, ייערך ראיון בנפרד, במידת הניתן בשעות שאין בהן קבלת קהל.

קטינים: הסכמה בעניין הנוגע לקטינים תינתן על ידי האפוטרופוס החוקי בהתאם לדרישות החוק. קטין לא מלווה שלא מונה לו אפוטרופוס והוא מעל לגיל 16 שנים יכול ליתן הסכמה בעצמו. במידת האפשר ראיון לקטין ייערך בנוכחות אחד מהוריו / האפוטרופסים, ככל שיש לקטין כאלה. עובד או מתנדב ישתמש בשפה פשוטה שמותאמת לגיל הילד והבנתו. עלה חשד כי קטין סובל מהתעללות - ידווח המוקד לשירותי הרווחה.

שים לב – איננו מאפשרים אלימות או התנהגות תוקפנית בשטח המוקד, ובכלל זה על-ידי פונים או לקוחות. במקרה בו יגיע למוקד פונה עוין אשר יסרב להירגע ועולה חשש שמא הוא עלול לפגוע באדם או ברכוש, אנשי המוקד מחוייבים להתקשר באופן מידי למשטרה. כמו כן, איננו מעניקים שירות לפונה הנמצא תחת השפעת סמים או אלכוהול. במקרה כזה, נבקש לעזוב את המקום ולשוב כאשר תהיה פיכח.

הטרידו אותך, התנכלו לך או נהגו בך באופן לא הוגן?

את/ה מוזמנ/ת להגיש תלונה באמצעות פניה לממונה על התנהלות אתית ומניעת הטרדה מינית במוקד, מנהלת הקו החם אלכסנדרה רוט.

את/ה יכול/ה להגיש את התלונה בכתב, לאימייל alex@hotline.org.il או בעל פה, בפניה ישירה לאלכסנדרה.