



شهرداری تهران

دستورالعمل

مقابله با آزار جنسیتی کارکنان شهرداری تهران

معاونت برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا

مرداد ۱۴۰۰

مَا أَكْرَمَ النِّسَاءَ إِلَّا كَرِيمٌ وَلَا أَهَانَهُنَّ إِلَّا لَئِيمٌ؛

زنان را جز کریمان گرامی نمی دارند و جز فرومایگان، خوار نمی دارند.

پیامبر اکرم (ص)

دستورالعمل مقابله با آزار جنسیتی کارکنان شهرداری تهران

به منظور ارتقاء سطح امنیت و افزایش رضایت شغلی کارکنان شهرداری تهران و به استناد بند ۱ و ۲۱ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری، ماده ۶۱۹ قانون مجازات اسلامی - تعزیرات و مجازات‌های بازدارنده، ماده ۴ سیاست‌های اشتغال زنان و ماده ۵۴ منشور حقوق شهروندی دستورالعمل ذیل برای اجرا در شهرداری تهران و کلیه سازمان‌ها و شرکت‌های تابعه ابلاغ می‌شود.

فصل ۱- تعاریف و مفاهیم

ماده ۱- واژگان به کار رفته در این دستورالعمل دارای معانی ذیل است:

۱-۱ آزار جنسی: هرگونه تعرض، تحمیل و یا تقاضای جنسی بر فرد دیگر، بدون در نظر گرفتن رضایت او آزار جنسی است که در این دستورالعمل آزار جنسی در محیط کار در سه سطح دسته‌بندی می‌شود:

سطح ۱:

- اظهار نظر در مورد ظاهر همکاران جنس مخالف
- پرسش در مورد زندگی خصوصی، شخصی و خانوادگی همکاران از جنس مخالف (از قبیل تمایل ایشان به بارداری، ازدواج، رضایت یا عدم رضایت از زندگی زناشویی)
- ژست‌های نامتعارف بدن (از قبیل شیوه نشستن نامناسب بر روی صندلی)
- نگاه‌های خیره و برانداز کردن اندام همکاران جنس مخالف
- تعلل در انجام وظایف اداری، به منظور وادار ساختن فرد دیگر برای مراجعه مکرر
- شوخی‌های کلامی و فیزیکی خارج از عرف اداری در محیط کار
- اظهار نظر و کنایه‌های جنسی در گفتار
- برقراری تماس تلفنی غیرضروری و غیرکاری به صورت مکرر یا اجبار طرف مقابل به برقراری این نوع تماس‌ها
- تحقیر، توهین و سرزنش همکار به منظور رسیدن به خواسته‌های جنسی
- سوت زدن، استفاده از اصوات معنادار و به کارگیری تکیه کلام‌هایی با محتوای جنسی

سطح ۲:

- تهدیدهای مرتبط با کار (از قبیل تهدید همکار به اخراج، اعلام عدم نیاز و کاهش مزایای شغلی در صورت نپذیرفتن پیشنهادات جنسی)
- تقاضا و اصرار به ملاقات با همکار جنس مخالف، خارج از محیط کار
- ارسال و بیان جوک‌های مستهجن و یا با مضامین جنسی
- ارسال کلیپ، تصاویر و پیام‌های مستهجن، غیراخلاقی و غیرکاری که محتوای جنسی و آزاردهنده داشته باشد
- تماس‌های بدنی
- رعایت نکردن فاصله فیزیکی مناسب به صورت عامدانه (از جمله به هنگام گفتگو و به هنگام فعالیت‌هایی مانند حل مشکلات کامپیوتری)
- تطمیع برای ارتقاء شغلی از طریق پیشنهادات جنسی
- پیشنهاد یا دعوت به رابطه جنسی
- بیان داستان‌های جنسی
- اهدای هدایای نامتعارف و با ماهیت جنسی به همکار
- دروغ‌گویی و شایعه‌پراکنی در خصوص زندگی خصوصی همکار

سطح ۳:

- انجام هرگونه عمل جنسی به رغم میل باطنی فرد
- ایجاد تضييعات شغلی در صورت نپذیرفتن تقاضاهای جنسی

۱-۲ کمیته حمایت و رفع تبعیض: کمیته‌ای است که با هدف تصمیم‌سازی و برنامه‌ریزی در راستای حفاظت از کرامت و امنیت کارکنان شهرداری تهران و پیشگیری از بروز رفتارهای نامتعارف جنسی، زیر نظر معاونت برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا تشکیل می‌گردد و در این دستورالعمل به اختصار کمیته نامیده می‌شود.

۱-۳ کارگروه رسیدگی گروه تحقیق: پنج نفر از اعضای کمیته به انتخاب هیأت بدوی تخلفات اداری شعبه ۴ که نسبت به رسیدگی به شکایات مطرح شده در حوزه آزار جنسی، تحقیق در رابطه با موارد مطروحه، تبادل نظر و هماهنگی با هیأت بدوی اقدام می‌نمایند.

۱-۴ پرونده رسیدگی: عبارت است از مجموعه اظهارات، مدارک و مستندات شاکی یا مشتکی عنه (متشاکی) در خصوص موضوع مورد شکایت؛ به انضمام پیشنهادات و اقدامات مددکاران اجتماعی و اعضای کارگروه رسیدگی

که به صورت محرمانه نگهداری شده و در صورت نیاز به منظور اتخاذ تصمیمات مقتضی در اختیار هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری قرار خواهد گرفت.

۵-۱-۱۰مددکار اجتماعی: مسئول تهیه گزارش از اظهارات شاکی و مشتکی عنه و نیز دریافت مدارک و مستندات ارائه شده توسط شاکی و مشتکی عنه به منظور ارسال به کارگروه رسیدگی و نیز پیگیری مصوبات کارگروه مذکور است.

۶-۱-۱۱هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان: به منظور رسیدگی به تخلفات اداری موضوع این دستورالعمل، یکی از هیات‌های بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان به صورت تخصصی مسئولیت رسیدگی و صدور رای در خصوص پرونده‌های ارسالی از کارگروه رسیدگی را بر عهده می‌گیرد.

۷-۱-۱۲شاکی: شاکی، شخصی است که مدعی است به نحوی از انحاء مورد آزار جنسی قرار گرفته و ادعای خود را به منظور رسیدگی با مددکاران اجتماعی مطرح می‌نماید.

۸-۱-۱۳مشتکی عنه: مشتکی عنه شخصی است که علیه وی نزد کمیته شکایت شده است.

۹-۱-۱۴تنبیهات اداری: منظور از تنبیهات اداری موارد پیشنهاد شده در ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری است.

ماده: ۲- منشور اخلاقی روابط کاری همکاران در شهرداری تهران:

تمامی پرسنل شاغل در شهرداری تهران (ستادی، مناطق، سازمان ها و شرکت های مستقل و غیر مستقل) متعهد می‌شوند برای یک بار منشور اخلاقی با محتوای زیر را امضا نمایند:

۱. به اصول اخلاق حرفه‌ای از جمله مسئولیت‌پذیری، صداقت، احترام به حقوق دیگران، رعایت ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی و اداری، عدالت و انصاف، امانت‌داری و رازداری پایبند باشم.

۲. در محیط کار به نحوی رفتار نمایم که در عین رعایت ادب، احترام و صمیمیت لازم برای انجام کار، حافظ شأن خود و همکارانم از یک سو و سلامت فضای حاکم بر محیط کار از سوی دیگر باشد.

۳. از هرگونه رفتاری که به کرامت، شخصیت، حیثیت، عواطف، احساس امنیت، رشد یا سلامت و تمامیت روانی همکارانم آسیب برساند، از قبیل ارباب، توهین، تحقیر، تمسخر، تهدید، هرگونه تجسس یا کنترل نامتعارف و مکرر، تحمیل معاشرت و شرایط روانی آزاردهنده خودداری نمایم.

۴. در محیط کار از بیان کلمات و الفاظ مبتذل، گفتار طنز و فکاهی که از مضامین قومیتی و نژادی برخوردار است و همچنین شوخی‌های جنسی (جنسیتی)، پخش موسیقی با اشعار صریح جنسی و خارج از شئون اخلاقی و عرف اداری خودداری کنم و از حریم خصوصی افراد گذر ننمایم و مسبب برهم زدن سلامت فضای کاری نشوم.

۵. در برخورد با همکارانم از رفتارهای تحریک‌آمیز، مکالمات، مطالب، سؤالات، داستان، نمایش تصاویر و فیلم با محتوای جنسی اجتناب نمایم.
۶. در محیط کار از ارسال ایمیل‌های پیشنهادی، پیام‌های متنی یا سایر ارتباطات خارج از چارچوب موازین اخلاقی کاری و اداری خودداری نمایم.
۷. جدیت و انعطاف‌پذیری در محیط کار از مهم‌ترین شاخص‌های رفتاری‌ام باشد، از این‌رو در محل کار خود از هرگونه شوخی چه لفظی و چه لمسی، کنجکاوی در زندگی دیگران، ابراز خشم و ناراحتی درونی و انتقال نگرانی‌هایم به همکاران خودداری خواهم کرد.

ماده ۳- اعضای کمیته حمایت و رفع تبعیض عبارتند از:

- معاون برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا
 - مشاور امور بانوان شهردار و یا یکی از مشاوران شهردار
 - مدیر کل امور بانوان
 - مدیر کل دفتر هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان شهرداری تهران
 - ریاست سازمان بازرسی
- همچنین اعضای فوق می‌توانند برای تکمیل اعضای کارشناس از بین متخصصین رشته‌های مددکاری اجتماعی، مطالعات زنان، حقوق، جامعه‌شناسی، مدیریت آموزشی اقدام نمایند.
- تبصره ۱:** ریاست کمیته بر عهده معاون برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا یا نماینده ایشان است.
- تبصره ۲:** حداقل ۵ نفر از کارشناسان متخصص از میان بانوان شاغل در شهرداری تهران انتخاب خواهند شد.
- تبصره ۳:** به منظور انجام هماهنگی‌های لازم، تنظیم صورت جلسات و انجام مکاتبات مربوط به کمیته، اخذ گزارش از کلیه واحدهای مسئول در این دستورالعمل، پیگیری و جمع‌بندی و ارائه گزارش به معاون توسعه برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا، دبیرخانه کمیته در حوزه معاونت برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا تشکیل می‌شود.
- تبصره ۴:** جلسات کمیته به صورت ماهانه تشکیل می‌شود. عنداللزوم و بنا به تشخیص رئیس کمیته جلسات فوق‌العاده تشکیل خواهد شد.

ماده ۴- وظایف و اختیارات کمیته به شرح زیر است:

- ۱-۳) سیاست‌گذاری، تدوین دستورالعمل و تفاهم‌نامه‌های مورد نیاز در حوزه پیشگیری از آزار جنسی
- ۲-۳) کمک به طراحی برنامه‌های آموزشی مرتبط با پیشگیری از آزار جنسی

- ۳-۳) مدیریت تحقیقات و مطالعات مرتبط با حوزه پیشگیری از آزار جنسی
- ۳-۴) انتخاب و پیشنهاد اعضای کارگروه رسیدگی (گروه تحقیق) به هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری
- ۳-۵) ارائه گزارش‌های دو ماهه در خصوص شیوع و چگونگی موضوع آزار جنسی در شهرداری تهران به معاون برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا
- ۳-۶) ارجاع مشتکی عنه به هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان و ارائه نظر مشورتی به هیات مذکور
- ۳-۷) دریافت تعهد از مشتکی عنه برای مراجعه به روانشناس یا مشاور و دریافت مستندات مربوط به آن
- ۳-۸) دریافت تعهد از شاکی مبنی بر صداقت در ارائه اطلاعات در صورت نیاز به ارجاع مورد به هیات بدوی رسیدگی به تخلفات اداری
- ۳-۹) حمایت از شاکی در فرآیند رسیدگی به شکایت و در صورت نیاز پس از آن، از طریق ارتباط با اداره کل سرمایه انسانی و در نظر گرفتن تمهیداتی از قبیل تسهیل فرآیند جابه‌جایی در صورت درخواست شاکی، جلوگیری از کاهش مزایای غیرمستمر، جلوگیری از کاهش مزایای رفاهی شاکی و غرض‌ورزی در نحوه ارزشیابی‌های سالانه
- ۳-۱۰) در صورت نیاز بهره‌گیری از پتانسیل سازمان‌های مردم نهاد مرتبط با حوزه زنان در قالب قراردادهای مشاوره‌ای

ماده ۵- شرایط احراز کارشناسان متخصص در کمیته به شرح ذیل است:

- داشتن حداقل مدرک کارشناسی ارشد در رشته‌های مورد نظر (مددکاری اجتماعی، روانشناسی، مطالعات زنان، جامعه‌شناسی، حقوق و مدیریت آموزشی)
- دارا بودن حداقل ۳۰ سال سن
- سه سال سابقه فعالیت مرتبط در رشته تحصیلی
- آشنایی با قوانین، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های حوزه تخلفات اداری در شهرداری تهران
- آشنایی با حوزه خشونت و آزار جنسی در محیط کار (گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط)

ماده ۶- اعضای کارگروه رسیدگی توسط اعضای کمیته به مدت ۳ سال تعیین خواهند شد.

تبصره: یکی از اعضای کارگروه رسیدگی می‌بایست از میان دانش‌آموختگان رشته مددکار اجتماعی انتخاب شود.

ماده ۷- وظایف و اختیارات کارگروه رسیدگی به شرح زیر است:

- ۶-۱) مصاحبه با مشتکی عنه یا شاکی در صورت ضرورت
- ۶-۲) جمع‌آوری مدارک و مستندات در خصوص موضوع مورد شکایت
- ۶-۳) ارائه پیشنهادات مداخله‌ای به کمیته به منظور کاهش و یا توقف آزار شاکی

۴-۶) ارجاع شاکی و یا مشتکی عنه به روانشناس یا مشاور حسب تشخیص روانشناس و مددکار اجتماعی عضو کمیته

۵-۶) آموزش مهارت‌های مورد نیاز به شاکی یا مشتکی عنه به منظور خاتمه و یا کاهش آسیب‌های ناشی از آزار جنسی

۶-۶) تهیه و ارائه کتابچه مهارت‌آموزی به شاکی یا مشتکی عنه

۷-۶) بهره‌گیری از فنون تسهیلگری و یا میانجی‌گری به منظور خاتمه و یا کاهش آسیب‌های ناشی از آزار جنسی به عنوان مثال عذرخواهی مشتکی عنه از شاکی

۸-۶) مطلع ساختن مشتکی عنه از پیامدهای تکرار شکایت توسط شاکی یا اشخاص دیگر

۹-۶) تسهیل فرآیند اجرای پیشنهادات مداخله‌ای با همکاری کمیته و انجام پیگیری‌های مربوط به آن

۱۰-۶) اطلاع‌رسانی شفاهی به مشتکی عنه در خصوص شکایت مطرح شده علیه وی

ماده ۸ - وظایف و اختیارات مددکاران اجتماعی دریافت‌کننده شکایات به شرح زیر است:

۱-۷) کاستن از سطح تنش شاکی در فرآیند ثبت و رسیدگی به شکایت

۲-۷) مصاحبه با شاکی یا مشتکی عنه و تهیه گزارش از واقعه به منظور ارائه به کارگروه رسیدگی

۳-۷) ارائه نظر مشورتی به اعضای کارگروه رسیدگی

۴-۷) بررسی زمینه‌های ارتکاب آزار جنسی و ارائه بازخورد به کارگروه رسیدگی به منظور طراحی دوره‌های آموزشی

۵-۷) همراهی شاکی در فرآیند رسیدگی به شکایت

۶-۷) همکاری با اعضای کمیته و کارگروه رسیدگی به منظور ایجاد بهبود در شرایط شاکی

۷-۷) پیگیری اجرای مصوبات کمیته تا حصول نتیجه

۸-۷) اطلاع‌رسانی به شاکی در خصوص نتیجه رسیدگی

تبصره ۱: شرایط احراز مددکاران اجتماعی مشابه شرایط احراز کارشناسان متخصص در کمیته - ماده ۴ است.

تبصره ۲: اولویت انتخاب مددکاران اجتماعی با بانوان واجد شرایط است.

تبصره ۳: در سال اول ابلاغ دستورالعمل مذکور، مددکاران اجتماعی ذیل اداره مشاوره و مدیریت خانواده در اداره کل امور بانوان فعالیت می‌کنند.

تبصره ۴: مددکاران اجتماعی شاغل در این حوزه باید به مهارت‌هایی نظیر مصاحبه، گزارش‌نویسی، توانایی برقراری ارتباط موثر، حل مسئله، میانجی‌گری، تسهیل‌گری و ... تجهیز باشند.

بخش ۲ - سازوکار رسیدگی به شکایات آزار جنسی

ماده ۹ - فرآیند رسیدگی به شکایات آزار جنسی به ترتیب ذیل است:

۸-۱) شاکی برای ثبت شکایت از طریق درگاه‌های ورودی پیش‌بینی شده (نامه الکترونیکی، تماس تلفنی) اقدام خواهد نمود.

۸-۲) مددکاران اجتماعی مکلف‌اند حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از ثبت شکایت آزار توسط شاکی، نسبت به مصاحبه با وی، دریافت مستندات، تهیه گزارش از موضوع،- مطابق با شیوه‌نامه نحوه اقدام مددکاران اجتماعی که متعاقباً اعلام خواهد شد -و انجام هماهنگی‌های لازم برای ارائه مستندات به کارگروه رسیدگی از طریق دبیرخانه کمیته اقدام نمایند.

۸-۳) در صورت عدم موافقت شاکی برای مطلع ساختن مشتکی‌عنه از مورد شکایت و نیز عدم ارائه مستنداتی دال بر وقوع آزار جنسی توسط شاکی، حسب مورد کارگروه رسیدگی می‌تواند از راهکارهای پیشنهادی ذیل برای حل موضوع بهره گیرد:

- ارجاع شاکی به مشاور یا روانشناس در صورت نیاز
 - آموزش مهارت‌های مورد نیاز به شاکی به منظور خاتمه و یا کاهش آسیب‌های ناشی از آزار جنسی
 - تهیه و ارائه کتابچه مهارت‌آموزی به شاکی
 - تسهیل فرآیند جابه‌جایی محل خدمت شاکی در صورت درخواست وی
- تبصره ۱:** در موارد خاص، مددکار اجتماعی عضو کارگروه رسیدگی می‌تواند بدون ذکر نام و نام خانوادگی شاکی و با رعایت احتیاط مبنی بر فاش نشدن مشخصات وی به هنگام طرح موضوع، اقدام به مصاحبه با مشتکی‌عنه و انجام اقدامات مقتضی نماید.

۸-۴) در صورت موافقت شاکی برای مطلع ساختن مشتکی‌عنه از مورد شکایت، مددکار اجتماعی عضو کارگروه رسیدگی با هدف تکمیل فرآیند جمع‌آوری اطلاعات، راستی‌آزمایی و شنیدن دفاعیات طرفین مجاز است راساً یا از طریق مددکاران اجتماعی مسئول ثبت شکایت، مصاحبه‌ای با مشتکی‌عنه و یا در صورت نیاز شاکی، خارج از زمان جلسه کارگروه مذکور ترتیب دهد.

تبصره ۲: اعضای کارگروه رسیدگی، حسب مورد می‌توانند تقاضای حضور مشتکی‌عنه یا شاکی را در جلسه رسیدگی داشته باشند.

تبصره ۳: در صورت مقاومت مشتکی‌عنه برای حضور در جلسه رسیدگی یا امتناع وی از مصاحبه با مددکار اجتماعی عضو کارگروه رسیدگی، پرونده رسیدگی از جانب کمیته به دفتر هماهنگی رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع داده خواهد شد.

۸-۵) گزارش نهایی کارگروه رسیدگی به انضمام نظر مشورتی اعضاء به منظور اتخاذ تصمیمات مقتضی به کمیته ارسال می‌گردد.

۸-۶) کمیته ترجیحاً از مکانیزم‌های غیررسمی به شرح ذیل برای رسیدگی به موضوع شکایت استفاده خواهد کرد:

- اطلاع‌رسانی شفاهی درخصوص ثبت شکایت آزار جنسی به مشتکی‌عنه حسب تشخیص
- تسهیل فرآیند جابه‌جایی محل خدمت شاکی در صورت درخواست وی
- جلوگیری از کاهش مزایای غیرمستمر و جلوگیری از کاهش مزایای رفاهی و جلوگیری از غرض‌ورزی‌های موثر بر ارزشیابی سالانه شاکی از طریق اداره کل سرمایه انسانی و یا سایر مراجع ذی‌ربط

۸-۷) پس از انجام اقدامات لازم در کمیته؛ در صورت تکرار وصول گزارش آزار از مشتکی‌عنه (توسط شاکی یا اشخاص دیگر) یا شدت موضوع و یا اثبات رفتارهای آزارگرانه برای اعضاء، گزارش‌های تهیه شده به انضمام کلیه مستندات و نیز نظر مشورتی اعضای کمیته، به منظور بررسی و صدور رای و عنداللزوم حسب رای صادره اعمال تنبیهات اداری مندرج در ماده ۹ قانون رسیدگی به تخلفات اداری؛ به دفتر هماهنگی رسیدگی به تخلفات اداری ارجاع داده می‌شود.

تبصره ۴: مسئولیت رسیدگی و صدور رای درخصوص پرونده‌های ارسالی از کمیته بر عهده هیات بدوی شعبه ۴ رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان شهرداری تهران است.

تبصره ۵: این دستورالعمل در ۹ ماده و ۱۳ تبصره در تاریخ ده مرداد هزار و چهارصد توسط معاون محترم برنامه ریزی، توسعه سرمایه انسانی و امور شورا ابلاغ شد