

PROCEDURA PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM

§ 1. DEFINICJE.....	2
§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 3. REGUŁY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU MOBBINGU, DYSKRYMINACJI I ZACHOWAŃ NIEPOŻĄDANYCH	5
§ 4. KOMISJA WYJAŚNIAJĄCA DS. PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM	7
§ 5. POSTĘPOWANIE PRZED KOMISJĄ WYJAŚNIAJĄCĄ DS. PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM	8
§ 6. OSOBA ZAUFANIA DS. PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM	10

§ 1. DEFINICJE

1. Mobbing oznacza działania lub zachowania dotyczące Pracownika lub skierowane przeciwko Pracownikowi polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu Pracownika, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie Pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.
2. Uporczywość i długotrwałość, o których mowa w ust. 1, oznacza, że podejmowane działania lub zachowania mają charakter niejednorazowy, powtarzający się, systematyczny.
3. Mobbingu nie stanowią uzasadnione, racjonalne i konstruktywne informacje, w tym uwagi krytyczne, na temat działań lub zachowania Pracownika, lub uzasadnione instrukcje przekazane Pracownikowi w trakcie jego pracy.
4. Działaniami i zachowaniami wypełniającymi znamiona mobbingu są występujące samodzielnie lub łącznie, w szczególności:
 - 1) ograniczanie lub utrudnianie możliwości wypowiedzenia się, stałe przerywanie wypowiedzi;
 - 2) agresja słowna, tj. krzyk, obrażanie, zastraszanie, stosowanie obelg, poniżanie;
 - 3) ataki odnoszące się do sfery zawodowej lub prywatnej, tj. podważanie zaufania, ośmieszanie, szydzenie;
 - 4) agresja wyrażona w sposób niewerbalny, np. poniżające i prowokujące gesty;
 - 5) odbieranie lub kwestionowanie kompetencji decyzyjnych, nieuzasadnione odbieranie zadań, nadmierna kontrola i niekonstruktywna krytyka;
 - 6) zlecanie wykonywania prac sprzecznych ze sobą, nieadekwatnych do posiadanych kompetencji, naruszających godność;
 - 7) utrudnianie lub odbieranie dostępu do środków i materiałów potrzebnych do wykonywania obowiązków lub celowe umieszczanie w miejscu fizycznie oddalonym lub odosobnionym;
 - 8) fałszywe ocenianie zaangażowania w trakcie wykonywania pracy, jakości pracy i kompetencji zawodowych;

- 9) izolacja, nieuzasadnione unikanie kontaktu, wykluczenie z grupy, brak lub blokowanie możliwości rozmów z Pracownikiem, ukrywanie istotnych informacji;
 - 10) dążenie do wyeliminowania z grupy Pracowników.
5. Dyskryminacja oznacza nierówne traktowanie Pracowników, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.
 6. Dyskryminowanie bezpośrednie istnieje wtedy, gdy Pracownik z jednej lub z kilku przyczyn określonych w ust. 5 jest traktowany mniej korzystnie niż inni Pracownicy w porównywalnej sytuacji.
 7. Dyskryminowanie pośrednie istnieje wtedy, gdy na skutek pozornie neutralnego postanowienia, zastosowanego kryterium lub podjętego działania występują lub mogłyby wystąpić niekorzystne dysproporcje albo szczególnie niekorzystna sytuacja w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych wobec wszystkich lub znacznej liczby Pracowników należących do grupy wyróżnionej ze względu na jedną lub kilka przyczyn określonych w ust. 5, chyba że postanowienie, kryterium lub działanie jest obiektywnie uzasadnione ze względu na zgodny z prawem cel, który ma być osiągnięty, a środki służące osiągnięciu tego celu są właściwe i konieczne.
 8. Molestowanie jest formą dyskryminacji polegającą na niepożądanym zachowaniu, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności Pracownika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.
 9. Molestowanie seksualne jest formą dyskryminacji polegającą na niepożądanym zachowaniu o charakterze seksualnym lub odnoszącym się do płci Pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności Pracownika, w szczególności stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery; na takie zachowanie mogą składać się fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy.

10. Formą dyskryminacji jest również działanie polegające na zachęcaniu innej osoby do naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu lub nakazaniu jej naruszenia tej zasady.
11. Zachowaniem niepożądanym jest każde wrogie działanie lub zachowanie, świadome lub nieświadome, mające negatywne oddziaływanie na pojedynczych Pracowników, zespoły i Fundusz. Zachowania, o których mowa w zdaniu pierwszym, naruszają zasady dobrych obyczajów, jak również zakłócają lub uniemożliwiają wykonywanie obowiązków służbowych.
12. Do zachowań niepożądanych należą w szczególności:
 - 1) naruszanie godności osobistej;
 - 2) utrudnianie komunikacji;
 - 3) agresja fizyczna i psychiczna;
 - 4) izolowanie;
 - 5) ataki na kompetencje zawodowe;
 - 6) zastraszanie, poniżanie, upokarzanie, ośmieszanie;
 - 7) dążenie do wyeliminowania z grona współpracowników;
 - 8) celowe, świadome, nieprawdziwe lub złośliwe oskarżenie i pomówienie o stosowanie zachowań niepożądanych w miejscu pracy.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. W NFZ ustanawia się Procedurę Przeciwdziałania Mobbingowi, Dyskryminacji i Zachowaniom Niepożądanym, zwaną dalej „Procedurą PM”.
2. Celem wprowadzenia Procedury PM jest przeciwdziałanie mobbingowi, dyskryminacji i zachowaniom niepożądanym w Funduszu oraz ochrona Pracowników przed tymi zjawiskami.
3. Ochrona, o której mowa w ust. 2, obejmuje wszystkich Pracowników Funduszu bez względu na rodzaj wykonywanej pracy lub zajmowane stanowisko.
4. Procedura PM obejmuje reguły przeciwdziałania i reagowania na mobbing, dyskryminację i zachowania niepożądane, występujące zarówno w miejscu wykonywania pracy, jak i w podróży służbowej oraz we wszelkich innych

miejscach związanych z wykonywaniem pracy. Obejmują one także przeciwdziałanie i reagowanie na zachowania niepożądane ze strony innych osób.

5. Zasady postępowania określone w Procedurze PM nie pozostają w sprzeczności z przepisami dotyczącymi korzystania przez Pracowników ze środków ochrony prawnej określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. Pracownik, który korzysta z instrumentów przewidzianych w Procedurze lub stosuje inne przepisy prawa nie może spotkać się z odwetem lub negatywną oceną swojego zachowania ze strony przełożonych oraz innych Pracowników. Dotyczy to także osób, które występują w postępowaniach w charakterze świadka lub sygnalizują pracodawcy bądź innym, przewidzianym prawem organom, dostrzeżone nieprawidłowości lub udzielają wsparcia w tym zakresie innym Pracownikom.

§ 3.

REGUŁY POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU MOBBINGU, DYSKRYMINACJI I ZACHOWAŃ NIEPOŻĄDANYCH

1. W przypadku zaistnienia mobbingu, dyskryminacji lub innych zachowań niepożądanych Pracownik może podejmować próby rozwiązania zaistniałej sytuacji przez:
 - 1) indywidualną rozmowę ze stroną konfliktu;
 - 2) rozmowę przy udziale osób trzecich (np. przełożonego, Pracowników komórki personalnej, współpracowników);
 - 3) korzystanie z metod pomocy określonych w Procedurze.
2. Podejmując działania, o których mowa w ust. 1, Pracownik może:
 - 1) zgłosić przełożonemu mobbing, dyskryminację lub inne zachowanie niepożądane, które może skutkować rozwiązaniem zaistniałej sytuacji lub skierowaniem przez przełożonego skargi do Komisji Wyjaśniającej ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i innym zachowaniom

niepożądanym, zwanej dalej „Komisją Wyjaśniającą”, o której mowa w § 4 ust. 1;

- 2) organizować spotkania z Pracownikiem stosującym mobbing, dyskryminację lub przejawiającym inne zachowania niepożądane, w obecności innego przełożonego, współpracownika, Osoby Zaufania ds. przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji i zachowaniom niepożądanym, zwanej dalej „Osobą Zaufania”, i skierować prośbę o zaprzestanie stosowania konkretnych zachowań;
 - 3) wystąpić do Osoby Zaufania w celu dokonania analizy sytuacji i uzyskania wsparcia w zakresie: rozwiązywania konfliktu, w szczególności przeprowadzenia spotkania z Pracownikiem stosującym mobbing, dyskryminację lub inne zachowania niepożądane lub uzyskania informacji na temat rozpoznawania i reagowania w tych sytuacjach;
 - 4) skierować skargę do Komisji Wyjaśniającej.
3. Skargę, o której mowa w ust. 2 pkt 4, składa się:
 - 1) za pośrednictwem przełożonego w trybie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1; albo
 - 2) Pracodawcy.
 4. Lista Osób Zaufania oraz ich dane teleadresowe ogłaszane są w Intranecie i na tablicach ogłoszeń w siedzibach: centrali oraz oddziałów wojewódzkich Funduszu. Dodatkowo lista ww. osób jest dostępna w komórkach personalnych.
 5. Skargę do Komisji Wyjaśniającej składa się: na adres poczty elektronicznej (e-mail): mobbing@nfz.gov.pl – w przypadku Pracowników Centrali NFZ oraz odpowiednio mobbing@odpowiednia.domena.pocztowa oddziału wojewódzkiego Funduszu lub pisemnie na adres Pracodawcy.
 6. Skarga winna obejmować:
 - 1) imię, nazwisko, stanowisko, miejsce zatrudnienia osoby składającej skargę;
 - 2) imię, nazwisko, stanowisko, miejsce zatrudnienia osoby, w związku z działaniami której kierowana jest skarga;
 - 3) opis zaistniałej sytuacji, w której osoba składająca skargę jest świadkiem lub czuje się poszkodowana;
 - 4) podpis i dane kontaktowe (e-mail, numer telefonu) osoby składającej skargę.
 7. Dopuszcza się możliwość złożenia skargi anonimowej.

§ 4.

KOMISJA WYJAŚNIAJĄCA DS. PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM

1. Postępowanie w sprawie skargi dotyczącej mobbingu, dyskryminacji lub innych zachowań niepożądanych prowadzi Komisja Wyjaśniająca każdorazowo powoływana w jednostce organizacyjnej Funduszu, w której zatrudniony jest Pracownik. Komisję Wyjaśniającą powołuje Pracodawca, w terminie 7 dni od dnia złożenia skargi.
2. W skład Komisji Wyjaśniającej wchodzi czterech członków, w tym:
 - 1) przedstawiciel komórki personalnej;
 - 2) przedstawiciel komórki prawnej;
 - 3) dwóch Pracowników zatrudnionych u Pracodawcy, u którego toczy się postępowanie.
3. Członkiem Komisji Wyjaśniającej nie może być osoba:
 - 1) która jest zaangażowana w zdarzenie będące przedmiotem skargi;
 - 2) będąca małżonkiem oraz krewnym i powinowatym do drugiego stopnia w stosunku do osoby zaangażowanej w zdarzenie będące przedmiotem skargi;
 - 3) która z osobą zaangażowaną w zdarzenie będące przedmiotem skargi pozostaje w stosunku nadrzędności służbowej.
4. Członkiem Komisji Wyjaśniającej nie może być również Osoba Zaufania.
5. Kierownik jednostki organizacyjnej, na wniosek członka Komisji Wyjaśniającej albo z urzędu obowiązany jest wyłączyć członka Komisji Wyjaśniającej z udziału w postępowaniu, jeżeli zaistnieje przynajmniej jedna z okoliczności, o których mowa w ust. 3 i 4 lub okoliczność tego rodzaju, że mogłaby wywołać uzasadnioną wątpliwość co do jego bezstronności.
6. W miejsce wyłączonego członka Komisji Wyjaśniającej powołuje się inną osobę, uzupełniając Komisję Wyjaśniającą do pełnego składu, określonego w ust. 2.
7. Komisja Wyjaśniająca obraduje na posiedzeniach w pełnym składzie.
8. Przewodniczącym Komisji Wyjaśniającej jest przedstawiciel komórki personalnej.
9. Z każdego posiedzenia Komisji Wyjaśniającej sporządzany jest protokół.
10. Pracownik składający wyjaśnienia przed Komisją Wyjaśniającą ma prawo wglądu do treści protokołu jedynie w części obejmującej jego wypowiedź. W przypadku

zgłoszenia uwag co do treści protokołu Komisja Wyjaśniająca sporządza adnotację w zakresie sprostowania lub uzupełnienia.

11. Komórka personalna archiwizuje dokumentację związaną z wniesioną skargą przez okres 3 lat od zakończenia postępowania.

§ 5.

POSTĘPOWANIE PRZED KOMISJĄ WYJAŚNIAJĄCĄ DS. PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I INNYM ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM

1. Komisja Wyjaśniająca działa zgodnie z zasadami:
 - 1) bezzwłocznego działania;
 - 2) poufności;
 - 3) bezstronności;
 - 4) niezależności;
 - 5) ukierunkowania na wszechstronne wyjaśnienie stanu faktycznego oraz przygotowanie rekomendacji, obejmującej proponowane rozwiązania.
2. Postępowanie przed Komisją Wyjaśniającą objęte jest poufnością, polegającą na tym, że żadna z osób uczestniczących w postępowaniu nie jest uprawniona do ujawniania faktów, o których dowiedziała się w toku postępowania ani do ujawniania informacji o fakcie, miejscu, czasie i przebiegu spotkania wyjaśniającego.
3. O złożeniu skargi Komisja Wyjaśniająca informuje osobę, której działań w zakresie mobbingu, dyskryminacji lub innego zachowania niepożądanego dotyczy skarga.
4. Komisja obowiązana jest w szczególności do:
 - 1) pomocy stronom w nawiązaniu dialogu i osiągnięciu porozumienia, jeżeli nie stoi to w sprzeczności z dobrem Pracowników lub Funduszu;
 - 2) rzetelności w zbieraniu informacji, związanych ze skargą;
 - 3) organizowania i przeprowadzania rozmów wyjaśniających;
 - 4) protokołowania rozmów wyjaśniających;
 - 5) zbierania dokumentacji związanej ze skargą oraz niezbędnej do prowadzenia postępowania;
 - 6) oceny zasadności rozpatrywanej skargi i przedłożenia organowi zarządzającemu jednostką rekomendacji działań.
5. Posiedzenia Komisji Wyjaśniającej są zwoływane przez Przewodniczącego.

6. Komisja Wyjaśniająca rozpatruje skargę w terminie 21 dni roboczych od dnia otrzymania skargi. W ramach prowadzonego postępowania, Komisja Wyjaśniająca może występować do przełożonego Pracownika Funduszu o wyrażenie zgody na udział przez Pracownika w postępowaniu, we wskazanym przez komisję dniu, celem złożenia wyjaśnień dotyczących skargi.
7. Udział w postępowaniu, jest obowiązkowy, chyba że brak możliwości wzięcia udziału jest następstwem usprawiedliwionej nieobecności w pracy.
8. O udziale w postępowaniu Komisja Wyjaśniająca zawiadamia Pracownika na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, nie później niż 3 dni przed dniem posiedzenia.
9. Konfrontacja dokonywana podczas spotkania wyjaśniającego jest dopuszczalna jedynie za zgodą osób biorących w niej udział.
10. Osoby uczestniczące w pracach Komisji Wyjaśniającej obowiązane są do zachowania w tajemnicy wszystkich okoliczności poznanych w toku jej prac. Osoby, o których mowa w zdaniu pierwszym, podpisują oświadczenie o obowiązku zachowania poufności, którego wzór stanowi załącznik nr 6 do zarządzenia.
11. Pracownik jest zwolniony z obowiązków służbowych na czas koniecznych czynności podejmowanych w ramach postępowania przed Komisją Wyjaśniającą z zachowaniem prawa do wynagrodzenia.
12. Postępowanie przed Komisją Wyjaśniającą kończy się wydaniem przez tę komisję wniosków z postępowania oraz przedstawieniem kierownikowi jednostki organizacyjnej rekomendacji co do wdrożenia proponowanych rozwiązań w celu ochrony Pracowników przed mobbingiem, dyskryminacją lub innymi zachowaniami niepożądanymi.
13. Wnioski i rekomendacje Komisja Wyjaśniająca przyjmuje zwykłą większością głosów.
14. Członek Komisji Wyjaśniającej, który nie zgodził się z przyjętymi wnioskami i rekomendacjami ma prawo złożenia do akt postępowania zdania odrębnego.
15. Komisja Wyjaśniająca może rekomendować Pracodawcy:
 - 1) objęcie dowolnej liczby Pracowników wsparciem psychologicznym lub prawnym;
 - 2) objęcie stron postępowania mediacją, wyłącznie za zgodą obu stron.

16. Decyzję o uwzględnieniu wniosków i przyjęciu rekomendacji Komisji Wyjaśniającej podejmuje Pracodawca.

§ 6.

OSOBA ZAUFANIA DS. PRZECIWDZIAŁANIA MOBBINGOWI, DYSKRYMINACJI I INNYM ZACHOWANIOM NIEPOŻĄDANYM

1. Osobą Zaufania może być wyłącznie osoba zatrudniona w Funduszu.
2. Osoby Zaufania wybierane są w liczbie nie większej niż dwie odrębnie dla Centrali i każdego z oddziałów wojewódzkich Funduszu.
3. Kandydata na Osobę Zaufania może zgłosić Pracodawcy na piśmie co najmniej 10 Pracowników. Do zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym, załącza się zgodę kandydata.
4. Pracodawca lub osoba działająca na podstawie pełnomocnictwa potwierdza dokonanie wyboru Osoby Zaufania.
5. Osoby Zaufania wybiera się na okres 2 lat.
6. Osoba Zaufania może zrezygnować z pełnionej funkcji.
7. Do zadań Osoby Zaufania należy:
 - 1) przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach mogących mieć znamiona mobbingu, dyskryminacji lub innych zachowań niepożądanych i dokonywanie ich wstępnej analizy, udzielanie potrzebnych informacji, pomocy i wsparcia;
 - 2) wspieranie Pracownika, za jego zgodą, w postępowaniu prowadzonym przez Komisję Wyjaśniającą;
 - 3) informowanie Pracowników o możliwościach i metodach zapobiegania i rozwiązywania konfliktów, przeciwdziałania i reagowania na mobbing, dyskryminację lub inne zachowania niepożądane.
8. Osoby Zaufania mogą wspierać Pracowników przez udział w spotkaniu z Pracownikiem, któremu zarzuca się mobbing, dyskryminację lub zachowania niepożądane i skierowanie prośby o zaprzestanie stosowania konkretnych zachowań.
9. Osoba Zaufania zobowiązana jest do zachowania poufności w zakresie informacji ujawnionych jej przez Pracownika oraz do złożenia oświadczenia o zachowaniu poufności w zakresie wykonywanych czynności oraz prowadzonych działań, którego wzór stanowi załącznik nr 6 do zarządzenia.

10. Organ zarządzający jednostką ma prawo odwołać Osobę Zaufania, w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w sytuacji naruszenia przez tę osobę zasad określonych w Procedurze lub zasad poufności.
11. Osoba Zaufania, realizując zadania określone w Procedurze, nie może:
 - 1) przesłuchiwać;
 - 2) tworzyć zastraszającej atmosfery;
 - 3) występować w sprawach, w których z osobą zgłaszającą wiązą ją relacje osobiste lub zawodowe;
 - 4) arbitralnie oceniać czy wystąpił mobbing, dyskryminacja lub inne zachowania niepożądane.