

## הוראות נוהל פנימיות לטיפול בתלונות ציבור<sup>32</sup>

### 1. הקדמה

עם התרחבות המנגנון הציבורי של המדינה המודרנית, חל גידול ביחסי הגומלין שבין המדינה לאזרח. ההזדקקות של האזרח למגוון רחב של שירותים יצרה תלות רבה במנגנון הבירוקרטי, ומטבע הדברים, לנקודות חיכוך רבות עם הרשויות. במטרה לאזן בין אינטרס הפרט לאינטרס הציבורי, בין ה"הגיונות" ל"יעילות" ובכדי להגן על זכויותיו של האזרח, הוקם מוסד "האומבוסמן"<sup>33</sup>.

**בישראל** מבקר המדינה הנו גם נציב תלונות הציבור, והוא מבצע את תפקידו זה באמצעות יחידה מיוחדת לבירור תלונות הציבור, כאשר האחריות על הטיפול בתלונות הנה עליו. מתכונת מבנית זו השפיעה רבות על אופן הטיפול של ארגונים שונים בתלונות מאת הציבור, והיא קבלה את ביטוייה בחוק הביקורת הפנימית (התשנ"ב – 1992), בו הורשה המבקר הפנימי למלא גם את תפקיד הממונה על הטיפול בתלונות הציבור בארגון בו הוא מכהן. גם לשכת המבקרים הפנימיים, בהנחיה מס' 5, קבעה והסדירה את תפקידיו, אחריותו וסמכויותיו של המבקר הפנימי, כמי שאחראי על הטיפול בתלונות הציבור.

בשנת 1994 אימצה הנהלת משרד התחבורה (להלן "המשרד") מודל זה. הטיפול בתלונות הציבור נעשה ע"י **אגף הביקורת ונציבות תלונות הציבור** (להלן "הנציבות"). מבקר המשרד הנו גם נציב תלונות הציבור (להלן "הנציב"). במילוי תפקידו זה נעזר הנציב במחלקה לטיפול בתלונות ציבור, אשר בראשה עומדת מנהל/ת **המחלקה לטיפול בתלונות הציבור** (סגן לנציב). במהלך 10 השנים האחרונות, אומץ מודל זה גם בקרב משרדי ממשלה וגופים ציבוריים נוספים.

<sup>32</sup> נוסח מעודכן – דצמבר 2004.

<sup>33</sup> מקורו של המושג בשבדית, ופירושו הוא "בא כח", "מורשה", "נציג", המופקד על בירור תלונותיהם של אזרחים כנגד גופי הממשל והמנהל השונים בגין פגיעות בירוקרטיות.

### נציבות תלונות הציבור במשרד התחבורה פועלת בשני מישורים עיקריים:

#### א. ככלי ניהולי מרכזי בידי שר התחבורה והמנכ"ל לבקרה על פעילות המשרד

– תלונות מטעם הציבור מהוות משוב על איכות הביצוע, הניהול ומתן השירות במשרד ובתאגידיו. בדומה לביקורת הפנימית, גם הטיפול בתלונות הציבור מהווה תשומה מרכזית לבקרה ופיקוח שוטף אחר התנהלות האגפים והמחלקות במשרד, וכן חלק חשוב ממערך ההתרעה המוקדמת על ליקויי תפעול. באמצעות בדיקת התלונות, הנציבות מעבירה לשר ולמנכ"ל, בדרך ישירה ובלתי-אמצעית, דוחות וניירות עמדה, המצביעים על ליקויים בפעולות המשרד, יחידותיו והגופים המפוקחים על ידו. כמו-כן, הנציבות מעלה על סדר היום נושאים אשר תיקונם מותנה בנקיטת צעדים מערכתיים -כוללים ע"י הנהלת המשרד. בכך מאפשר הטיפול בתלונות הציבור להביא לשיפור איכות הניהול והביצוע בתפקוד הגורמים השונים במשרד ובתאגידיו.

#### ב. ככתובת נגישה ואובייקטיבית עבור הציבור, המעודדת אותו לעמוד על

זכויותיו לקבלת שירות יעיל ואיכותי. התלונות נבדקות על-ידי הנציבות ללא משיא פנים, באופן אובייקטיבי, איכותי ומקצועי, ובכך הנציבות מביאה לפתרון סוגיות רבות, בהן עמדו האזרחים חסרי אונים מול אגפי משרד התחבורה וגופי המפוקחים.

בשנים האחרונות, חלה עלייה במודעות הנהלת המשרד והגופים המקצועיים לחשיבות הטיפול בתלונות מאת הציבור כמכשיר אסטרטגי לשיפור השרות, וכי טיב השירות הניתן לציבור על-ידי המשרד והגופים המפוקחים על-ידו, מהווה קנה מידה לעילותו ולתקינותו.

נציבות תלונות הציבור במשרד התחבורה מטפלת בתלונות מאת הציבור בתחומי האחריות של המשרד.

**תלונה -**

תלונה היא כל פנייה שהוגשה בכתב, ויש בה טענה או תרעומת על המשרד: על אחת מיחידותיו, תאגידיו או עובדיו, וזאת בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או על פעולה, שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של הארגון, או בניגוד לנוהל הארגון, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה או אי-צדק.

**פניה -**

פניה היא כל בקשה של אזרח לקבלת מידע, כל המלצה, רעיון או הצעה בנושאי מדיניות, או כל בקשה לטיפול לפנים משורת הדין.

**תלונת עובד -**

תלונה של עובד המשרד נגד עובד אחר, או תלונה בעניין הנוגע לזכויות עובד, הן בתחום אחריותו של סמנכ"ל בכיר משאבי אנוש.

נוהל זה מתייחס לתפקידיו ולסמכויותיו של נציב תלונות הציבור במשרד, ולסדרי הטיפול בתלונות מאת הציבור המתקבלות בלשכות שר/מנכ"ל ובשאר אגפי המשרד.

תחולתו של הנוהל הנה על נציבות תלונות הציבור במשרד, על מנהלי וראשי היחידות השונות, ועל כל העוסקים בטיפול בתלונות הציבור במשרד.

**אין הנציבות מטפלת בפניות ציבור ובתלונות עובדים.**

## 2. בסיס משפטי לטיפול בתלונות ציבור במשרד

להלן הבסיס המשפטי לפעילות נציב תלונות הציבור:

א. חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות) תשי"ט – 1958 (ראה נספח א').

ב. חוק הביקורת הפנימית, **התשנ"ב – 1992** (ראה נספח ב'):

**סעיף 8 א' -** "מבקר פנימי לא ימלא בגוף שבו הוא משמש מבקר, תפקיד נוסף על הביקורת הפנימית, זולת תפקיד הממונה על תלונות הציבור או הממונה על תלונות העובדים..."

**סעיף 9 (א'-ו') -** "המבקר הפנימי רשאי לדרוש ולקבל כל מסמך וכל מידע... הדרוש לביצוע תפקידיו..."

**סעיף 13 א' -** "המבקר הפנימי רשאי לבצע את תפקידיו בעזרת עובדי לשכתו או בעזרת אנשים אחרים שנבחרו בהליך תקין".

ג. פרק 61 בהוראות התקשי"ר, סעיף 61.36 – **טיפול בתלונות** (ראה נספח ג').

ד. הוראות תכ"ם – ספר מינהל כספי (6/1/2003) – שימוש בדואר אלקטרוני (ראה נספח ד').

ה. הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים בישראל:

הנחיה מס' 5 (עדכון **מאוגוסט 2003**) -

"**המבקר הפנימי כנציב תלונות הציבור ודרכי הטיפול בתלונות**" (ראה נספח ה'): "תלונות חושפות לעיתים ליקויים ונושאים שהנם מהותיים לארגון...". "המבקר הפנימי ... ישלב בתוכנית העבודה מטלות ביקורת בנושאים שעלו מבירור תלונות"

הנחיה מס' 15 (יולי 2002) – "**אי תלות ואובייקטיביות הביקורת הפנימית**" (ראה נספח ו').

הנחיה מס' 17 (יולי 2002) – "הסתייעות המבקר הפנימי בשירותי ביקורת מגורמים שמחוץ לארגון ובמומחים" (ראה נספח ז').

ו. תקנים מקצועיים לביקורת פנימית (ראה נספח ח'):

1100 – אי תלות ואובייקטיביות

1200 – מקצועיות וזהירות מקצועית ראויה

ז. הקוד האתי - לשכת המבקרים בישראל (ראה נספח ט').

ח. הוראה מס' 0-30 / 1-05-00, מתאריך 1/4/87 (ראה נספח י').

ט. נוהל עבודה בלשכות השר והמנכ"ל – נושאים נבחרים (הוכן ביחידת מערכות מידע בתאריך 29/6/1998 - ראה נספח י"א).

### 3. מטרות הנוהל

3.1 ליצור דפוסי עבודה אחידים לטיפול בתלונות מאת הציבור במשרד.

3.2 להבטיח טיפול יסודי, ענייני, ממצה ואיכותי בתלונות ציבור, בטווח זמן סביר, במטרה לשפר את השירות הניתן לאזרח ע"י המשרד.

3.3 לפרט ולהגדיר את תפקידיו וסמכויותיו של נציב תלונות הציבור במשרד.

### 4. מטרת העל בטיפול בתלונות הציבור

לתקן ולשפר ב"זמן אמת" את טיב ואיכות הביצוע ברמת השירות הניתן לציבור בכלל ולאזרח בפרט, ע"י יישום גישה שיטתית ומקצועית לאיתור כשלים וליקויים ומניעת הישנותם, והפקת לקחים באמצעות בקרה ומעקב, ברמה היחידתית ומערכתית – ארגונית.

**5. יעדים**

- 5.1 איתור פעולות, הנעשות ללא סמכות, ו/או בניגוד לחוק, טוהר המידות והמנהל התקין.
- 5.2 איתור תהליכי עבודה, אשר יש בהם משום "טרטור" לאזרח, והמלצה על הליך חלופי.
- 5.3 העלאת החשיבות שבמתן שירות הולם, איכותי ויעיל לאזרחים בפני הנהלת המשרד והגופים המפוקחים על ידו.
- 5.4 העלאת סוגיות עקרוניות על סדר היום.

**6. תפקידי נציב תלונות הציבור**

- 6.1 להוות כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית למתלוננים ולייצגם באובייקטיביות, ללא משוא פנים, ובאופן בלתי-תלוי ומקצועי.
- 6.2 לברר את התלונה הנקודתית ולהצביע על הצורך בתיקון הליקוי במישור הפרטני.
- 6.3 לבדוק את הליקוי, אשר העלתה התלונה, ולהנחות את הגורמים המקצועיים לתיקונו במישור המערכתי, במטרה למנוע את הישנותו.
- 6.4 לספק ב"זמן אמת" להנהלת המשרד ויחידותיו ניתוחים, הערכות, ייעוץ ומידע על איכות הביצוע בכל תחומי הפעילות.
- 6.5 להוות ב"זמן אמת" מקור מידע על ליקויים בדרכי פעולתו של המשרד ויחידותיו, אשר עשויים להצביע גם על נושאים הראויים לביקורת פנימית.
- 6.6 להנחות/להדריך את הגורמים השונים במשרד ובגופים המפוקחים על אופן הטיפול בתלונות ציבור.

**7. אחריות נציב תלונות הציבור**

- 7.1 האחריות הכוללת על הטיפול בתלונות מאת הציבור במשרד הנה על הנציב.
- 7.2 הנציב הנו הגורם המנחה לטיפול בתלונות מאת הציבור במשרד.
- 7.3 הנציב הנו הגורם המקצועי המפקח על אופן הטיפול בתלונות מאת הציבור המגיעות ישירות לאגפי ויחידות המשרד.
- 7.4 אחריות על הטיפול בתלונות, המתקבלות ישירות באגפים השונים, מוטלת על מנהלי היחידות.
- 7.5 באחריות הנציב לקיים מעקב, בקרה ופיקוח שוטפים על אופן הטיפול בתלונות מאת הציבור.

**8. סמכויות נציב תלונות הציבור**

- 8.1 הנציב יברר תלונות בכתב, הנשלחות אליו במישרין ע"י אזרחים, או המועברות לטיפולו ע"י לשכת שר/מנכ"ל במשרד, או כל גורם פנימי/חיצוני אחר.
- 8.2 הנציב יפעיל שיקול דעת אם להתערב בטיפול בתלונות אשר הופנו ישירות לגורמים האחראים במשרד ואשר העתקיהן נתקבלו בלשכתו. במידת הצורך יורה הנציב על חידוש הטפול, אף אם החליט הגורם האחראי על סיום הטיפול.
- 8.3 הנציב רשאי לברר תלונות בכל דרך אשר תראה לו, בכפוף לנאמר בסעיף 2 לעיל ("בסיס משפטי לטיפול בתלונות ציבור", עמ' 3), בהתאם לשיקול דעתו ועל-פי אמות מידה של סבירות ומוסריות.
- 8.4 הנציב רשאי לשמוע כל אדם, כולל המתלונן, אם הוא רואה תועלת בדבר.
- 8.5 הנציב רשאי לדרוש מן הגוף או מן העובד, שעליו נסובה התלונה, ומכל אדם אחר להשיב על שאלותיו ולתת לו כל מסמך וכל ידיעה, אשר לדעתו עשויים לסייע בברור התלונה. מי שנדרש לעשות כן, חייב להיענות

- לדרישה, תוך פרק הזמן שיקבע ע"י הנציב (סעיף 9 בחוק הביקורת הפנימית (התשנ"ב – 1992)).
- 8.6 הנציב רשאי להיעזר במהלך בירור תלונה בשירותי מומחים, מתוך הארגון או מחוצה לו, כאמור בסעיף 13 בחוק הביקורת הפנימית (התשנ"ב-1992) ובהנחיה מס' 17 של לשכת המבקרים הפנימיים<sup>34</sup>.
- 8.7 עם סיום הבדיקה, ובאם הוא רואה לנכון, רשאי הנציב להורות על ביצוע צעדים מתקנים, לרבות החזרים כספיים.
- 8.8 הנציב רשאי להפסיק את בירור התלונה בכל עת, אם נוכח שנתקיימה אחת העילות המצדיקות שלא לפתוח בבירורה, או שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. במקרה זה יודיע הנציב בכתב למתלונן, לנילון ולממונה, כי הפסיק את בירור התלונה, ויציין את הנימוקים לכך.
- 8.9 הנציב הוא הסמכות היחידה, מלבד המנכ"ל, להחליט על אופי סיום הטיפול ומועדו.
- 8.10 הנציב יעביר, בהתבסס על תלונות שנתקבלו, נושאים לבדיקה לביקורת הפנימית - וזאת על-פי שיקול דעתו ולנוכח הממצאים.

## 9. הגדרות

- 9.1 **תלונה/ פניה** – ראה הקדמה.
- 9.2 **תלונה מוצדקת** – תלונה תחשב כמוצדקת אם לפחות אחת מטענות המתלונן תמצא נכונה עובדתית, ובפרט אם ממצאי הבדיקה מצביעים על:
- כשל בפעילות המשרד
  - פעולה שהינה בניגוד לחוק, תקנות או נהלי המשרד
  - פעולה שהינה בניגוד למנהל תקין
  - פעולה שיש בה משום "טרטור", נוקשות יתרה או אי-צדק בולט

<sup>34</sup> הנחיה מס' 17 – הסתייעות המבקר הפנימי בשירותי מומחים שמחוץ לארגון.



- כל מקרה אחר, על-פי החלטה מנומקת של הנציבות

- 9.3 **תלונה אנונימית** – תלונה שאיננה חתומה, או שאיננה מציינת בדרך כלשהי את פרטי הגורם המתלונן.
- 9.4 **אישור קבלה** – מכתב למתלונן, המאשר את קבלת מכתבו במשרד. על-פי הוראות התקשי"ר, יש לשלוח אישור קבלה תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת מכתב התלונה.
- 9.5 **עדכון ביניים** – במידה והטיפול בתלונה לא הגיע לסיומו תוך חודש מתאריך קבלתה, ישלח עדכון למתלונן בדבר מצב הטיפול בתלונתו והסיבה לעיכוב.
- 9.6 **תשובה מסכמת** – מכתב, המדווח למתלונן על תוצאות הבדיקה ומסקנותיה.
- 9.7 **ערעור** – הסתייגות של המתלונן לגבי אופן הטיפול בתלונתו או לגבי תוצאות הטיפול.
- 9.8 **גורמים מפוקחים** – גורמים המצויים תחת פיקוח המשרד, כגון: חברות ותאגידי תחבורה ציבורית, יבואני רכב, מוסכים, חברות תעופה וכו'.

## 10. הגשת תלונה

- 10.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציב תלונות הציבור.
- 10.2 ניתן להגיש תלונה בגין כל פעילות הנוגעת למשרד, ו/או נגד נושא משרה או עובד במשרד, או גורם מפוקח.
- 10.3 תלונה תוגש בכתב (בדואר, בפקס או בדואר האלקטרוני), בציון פרטיו האישיים של המתלונן, מענו, אפשרויות ההתקשרות עמו ותיאור מפורט של האירוע שעליו נסובה התלונה, לרבות המועד בו ארע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

**11. תלונות שלא יהיה בהן בירור, אלא אם מצא הנציב הצדקה לבירור**

- 11.1 תלונה, אשר נמסרה בטלפון או במענה הקולי, לא תטופל, אלא לפי שיקול דעתו של הנציב.
- 11.2 תלונה על עניינים התלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין, או שבית המשפט או שבית הדין הכריע בו לגופו.
- 11.3 תלונה, הנבדקת ע"י משרד מבקר המדינה, אלא אם כן פנה מבקר המדינה וביקש אחרת.
- 11.4 לא יתקיים בירור בתלונה, אשר הוגשה כעבור שנה מיום האירוע, אלא ע"פ שיקול דעתו של הנציב.
- 11.5 תלונה אנונימית לא תיבדק, אלא ע"פ שיקול דעתו של הנציב.
- 11.6 לא תטופלנה דרישות לקבלת פיצויים בגין נזיקין.

**12. הליכי הרישום והטיפול בתלונות ציבור**

- 12.1 כל תלונה תוטבע, עם הגעתה, בחותמת קבלה הנושאת תאריך של יום הקבלה ותרשם במערכת הממוחשבת או במחברת דואר נכנס.
- 12.2 רישום התלונה יכלול את הפרטים הבאים:
- תאריך מכתב התלונה
  - שם המתלונן, כתובתו ומספר הטלפון שלו
  - באמצעות מי הועברה התלונה
  - נושא התלונה
  - שם האגף/המחלקה/ הגורם המפוקח ו/או העובד - עליו/ה נסובה התלונה

- שם העובד או שם הממונה, אליו הועברה התלונה לברור או לטיפול ותאריך העברתה
- מתן מס' סימוכין לתיק
- 12.3 לאחר רישום פרטי התלונה, ישלח למתלונן אישור בכתב על קבלת התלונה ועל הטיפול בה, וזאת תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת התלונה.
- 12.4 במידה וניתן להשיב על טענות המתלונן תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלתה, יהווה המכתב הראשוני למתלונן מכתב מסכם.
- 12.5 ברור וחקירת הנסיבות ו/או הגורמים שהביאו להיווצרות התלונה, באמצעות הכלים הבאים (כולם או חלקם בהתאם לתלונה):
  - בדיקת החוק, התקנות והנהלים הפנימיים.
  - איתור המסמכים הרלוונטיים ובדיקתם.
  - פגישות ושיחות ברור עם הגורמים המעורבים והנוגעים לתלונה.
- העברת התלונה לתגובתו של הגורם שהתלונה מכוונת נגדו ולידיעת הממונה עליו.
- 12.6 הגורם המטפל בתלונה יעדכן בתיק התלונה:
  - תאריך קבלת התשובה של העובד או של הממונה
  - תמצית התוצאות מן הטיפול בתלונה.
  - תאריך סיום הטיפול בתלונה.
- 12.7 הגורם המטפל בתלונה יבדוק את סבירות ההתייחסות והטיפול של הגורם המקצועי לסוגיה אותה העלתה התלונה. במידה ותשובת הגורם המקצועי תמצא בלתי-סבירה, יחזיר הגורם המטפל את התלונה לבדיקתו החוזרת של הגורם האחראי, ויעדכן על-כך את המתלונן.

12.8 לא הגיע הטיפול בתלונה לסימום תוך חודש מתאריך קבלתה, יש להודיע למתלונן בכתב, כי תלונתו נמצאת עדין בטיפול ולציין בפניו את הסיבה לעיכוב.

12.9 עם סיום בדיקת התלונה, יקבל המתלונן תשובה מנומקת לתלונתו, בין אם תלונתו תימצא מוצדקת ובין אם לאו. התשובה תכלול את ממצאי ומסקנות הבדיקה, הן במישור הפרטני והן במישור המערכתי.

### **13. הנחיות כלליות**

13.1 כל תלונה תטופל באופן יסודי ואובייקטיבי. תיבדקנה כל הנקודות המהותיות המועלות בתלונה.

13.2 כל תלונה תזכה לתשובה ממצה ועניינית, תוך שמירה על כבודו של האזרח המתלונן.

13.3 מידע אישי שנמסר למשרד לצורך הטיפול בתלונה יישמר בסוד בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.

13.4 במידה והתלונה איננה בתחום האחריות של המשרד, יעבירה המטפל לגורם המתאים בגוף האחראי, תוך יידוע המתלונן. לחלופין, ניתן להודיע למתלונן בכתב מיהו הגורם המתאים, ולהמליץ לו לפנות אליו ישירות.

### **14. הטיפול בממצאי התלונות ע"י הנציב**

14.1 סיים הנציב לטפל בתלונה, יידע ויעדכן את המתלונן בדבר ממצאי הבדיקה:

14.1.1 הנציב רשאי לפרט בתשובתו את תמצית ממצאי הבדיקה, על-פי שיקוליו.

14.1.2 הנציב רשאי, על-פי שיקול דעתו, שלא לציין את ממצאי הבדיקה ונימוקיו – כשהם עלולים לדעתו לפגוע במתלונן עצמו או בזולתו.

14.1.3. הנציב רשאי, על-פי שיקול דעתו, שלא לציין את ממצאי הבדיקה ונימוקיו – אם עולה בהם מידע העלול לפגוע בעובד או במשרד עצמו.

14.2. טיפול בממצאי בדיקת התלונה מול המשרד:

14.2.1. הנציב יצביע בפני הגורם האחראי או הממונה עליו על הצורך בתיקון הליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו. בסוגיות עקרוניות, בעלות חשיבות ארגונית ומערכתית, יועבר עותק מהודעתו של הנציב למנכ"ל המשרד וליועצת המשפטית.

14.2.2. הנהלת האגף האחראי תודיע לנציב, תוך המועד שנקבע, על הצעדים שנקטו. לא עשתה כן, או שההודעה איננה מניחה את דעתו של הנציב, יובא הדבר לידיעתה של היועצת המשפטית ולטיפולו של מנכ"ל המשרד.

14.3. העלה בירור התלונה חשד שנעברה עבירה משמעתית, יעבירה הנציב להמשך טיפולו של הממונה הישיר, ולידיעת השר, המנכ"ל והיועצת המשפטית.

14.4. הנציב יעלה לדיון בפני הוועדה לשיפור השירות או בפני צוות לתיקון ליקויים נושאים שעלו על סדר היום בעקבות בדיקת תלונות ציבור, במטרה להביא לשיפור איכות השירות.

## 15. הטיפול בתלונות המגיעות ישירות ליחידות המשרד

15.1. הטיפול בתלונות, המגיעות ישירות ליחידות משרד התחבורה, הנו באחריות המנהלים וראשי היחידות.

15.2. בכל יחידה מיחידות המשרד ימונה עובד (אפשר בנוסף על תפקידו), בכפיפות למנהל היחידה, שיעסוק בריכוז הטיפול בתלונות הציבור, לאחר הכשרה בהשתלמות מתאימה (להלן "הרפרנטיס").

15.3. מענה למלין על סיום הטיפול בתלונה תיחתם אישית ע"י מנהל האגף.

- 15.4 במידה והעלה בירור התלונה ליקוי ברמה המערכתית, יעדכן הגורם המטפל בתלונה את הנציבות בדבר הליקוי, מיד עם זיהויו.
- 15.5 היה ונשלחה תלונה ליחידה במשרד, והתלונה איננה בתחום טיפולה של היחידה, יעבירה מנהל היחידה, אל הנציבות ויידע את המתלונן על כך.
- 15.6 הטיפול בתלונות יעשה בשקיפות מלאה לנציבות.

#### 16. הסתייגות/ערעור מתלונן על תוצאות הטיפול

- 16.1 כל מכתב הסתייגות יזכה למענה.
- 16.2 במידה והמתלונן מעלה עובדות חדשות או מסמכים, אשר עשויים להשפיע על תוצאות הטיפול, יערך טיפול מחודש בתלונה.
- 16.3 כאשר המתלונן איננו מעביר מידע חדש, או חוזר על הטענות שהועלו בתלונתו, לשיקול דעתה של הנציבות, האם לחדש את הטיפול בתלונה. בכל מקרה, יש להודיע למתלונן על החלטת הנציבות.
- 16.4 ערעורים על החלטות הנציב יוגשו למנכ"ל המשרד. המנכ"ל בלבד מוסמך לשנות החלטות נציב.
- 16.5 לוח הזמנים ואופן הטיפול בערעור הנו כאמור בסעיף 12 לעיל, "הליכי הרישום והטיפול בתלונות ציבור".

#### 17. טיפול בתלונות ציבור המופנות ישירות ללשכות שר/מנכ"ל (נוהל עבודה בלשכות השר והמנהל הכללי - נושאים נבחרים (הוכן ביח' מערכות מידע ב - 29/6/98).

- 17.1 כל תלונה המופנית לשר ו/או למנכ"ל תועבר ישירות לטיפול הנציבות.
- 17.2 מכתב התלונה לא יצולם ולא יעשה מעקב אחר הטיפול של הנציבות.
- 17.3 כאשר התלונות מגיעות לשר ו/או למנכ"ל באמצעות גורם דיפלומטי, נשיא המדינה, כנסת או שר, ובכל מקרה בו נשוא התלונה הוא עובד המשרד, יודיע עוזר השר/מנכ"ל הנוגע בדבר למתלונן על קבלת התלונה. מכתב

התלונה יצולם למעקב. המקור והעתק מההודעה למתלונן יועברו לנציבות לטיפול ולמתן תשובה.

#### 18. הטיפול בתלונות ציבור מול דובר המשרד

- 18.1 דובר המשרד יעביר לטיפול הנציבות תלונות, אשר הופנו אליו **שלא באמצעות התקשורת**, ויודיע על כך בכתב למתלונן.
- 18.2 תלונות, אשר הופנו לנציבות או ליחידות המשרד באמצעות עיתונאים, יועברו לטיפול דובר המשרד, תוך יידוע המתלונן.

#### 19. שימוש בדואר אלקטרוני - על-פי הוראות תכ"ם - ספר מינהל כספי (6/1/2003):

- 19.1 אופן הטיפול בתלונה, המגיעה לעובד המשרד באמצעות הדוא"ל, זהה לטיפול בתלונה, המגיעה באמצעות הדואר או הפקס, הן מבחינת החובה לתת מענה תוך מועד קצוב (14 ימי עבודה), הן מבחינת קביעת הגורמים המוסמכים לענות לפניות והן מבחינת נוסח התשובה.
- 19.2 כל מכתב המשוגר בדואר אלקטרוני על-ידי עובד המשרד חייב לכלול את שם הכותב, תפקידו, המחלקה ושם המשרד. יש לצרף גם מספר טלפון וכתובת המחלקה.

#### 20. דוחות

- 20.1 דוחות הנציבות מציגים בפני קובעי המדיניות במשרד תמונה עדכנית של הליקויים והחריגות, כפי שבאים לידי ביטוי בממצאי בדיקת תלונות, ומשמשים אמצעי ניהולי להפקת לקחים וקביעת מדיניות.
- 20.2 הנציבות תפרסם את הדו"חות הבאים:
- 20.2.1 **דוח שנתי** - מסמך אשר יכלול דיווח לגבי התלונות אשר טופלו בנציבות במהלך השנה הקודמת. הדוח יוגש במהלך **חודש יולי** ויכלול ניתוח של התלונות בהן טיפלה הנציבות, ושל התלונות שטופלו ביחידות המשרד. הדוח יוגש לשר התחבורה ולמנהל הכללי של המשרד ויופץ לגורמים המטפלים בתוך המשרד,

לגורמים המפוקחים ע"י המשרד, לתאגידי המשרד ופורסם ע"י דובר המשרד לעיתונים היומיים השונים.

- 20.2.2 **דוחות לגבי תלונות אשר מגיעות ישירות ליחידות המשרד -**  
 אחת לשנה עד לתאריך 30/4 יעבירו הגורמים המקצועיים לנציבות דוח לגבי תלונות שנתקבלו ישירות באגפים וביחידות המשרד. דוחות אלה יופצו במסגרת הדוח השנתי.
- 20.2.3 **דוח תקופתי (רבעוני/חצי-שנתי) -** דוח לגבי תלונות שנתקבלו בנציבות וכן ישירות באגפים וביחידות המשרד, לפי נושאים ותחומי טיפול.

#### **נספחים:**

- נספח א':** חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט – 1958
- נספח ב':** חוק הביקורת הפנימית (התשנ"ב – 1992)
- נספח ג':** הוראות התקשי"ר, פרק 61 - **טיפול בתלונות**, סעיף 61.36
- נספח ד':** הוראות תכ"ס – ספר מינהל כספי (6/1/2003) – שימוש בדואר אלקטרוני
- נספח ה':** הנחיה מקצועית מס' 5 (עדכון **מאגוסט 2003**) של לשכת המבקרים הפנימיים בישראל: "המבקר הפנימי כנציב תלונות הציבור ודרכי הטיפול בתלונות"
- נספח ו':** הנחיה מקצועית מס' 15 (יולי 2002) של לשכת המבקרים הפנימיים בישראל: "אי-תלות ואובייקטיביות הביקורת הפנימית"
- נספח ז':** הנחיה מקצועית מס' 17 (יולי 2002) של לשכת המבקרים הפנימיים בישראל:
- "הסתיעות המבקר הפנימי בשירותי ביקורת מגורמים שמחוץ לארגון ובמומחים"
- נספח ח':** תקנים מקצועיים לביקורת פנימית:
- 1100 – אי תלות ואובייקטיביות
- 1200- מקצועיות וזהירות מקצועית ראויה
- נספח ט':** הקוד האתי – לשכת המבקרים הפנימיים בישראל
- נספח י':** הוראה מס' 0-30 / 05-00 (מתאריך 1/4/87)



**נספח י"א:** נוהל עבודה בלשכות השר והמנכ"ל – נושאים נבחרים (הוכן ביחידת מערכות מידע בתאריך 29/6/1998)