



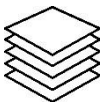
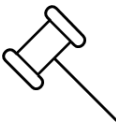
מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

נוהל טיפול בתלונות שעובד המשרד, בני משפחתו או מקורביו מגישים לנציבות תלונות הציבור

אוקטובר 2024



							
נספחים	מהדורות	אחריות ותחולה	הנחיות הנוהל	הגדרות	בסיס חוקי ונורמטיבי	מטרות	כללי

הנוהל נכתב מטעמי נוחות בלשון זכר, אך הוא חל על נשים וגברים כאחד.



נוהל טיפול בתלונות שעובד המשרד בני משפחתו או מקורביו מגישים לנציבות תלונות הציבור

1. כללי

- 1.1. סעיף 33 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - חוק מבקר המדינה), מאפשר לכל אדם להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות).
- 1.2. מכאן שגם עובד משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - המשרד), בן משפחתו או מקורבו רשאים להגיש תלונה לנציבות, והיא תבורר בהתאם להוראות שנקבעו בפרק השביעי לחוק מבקר המדינה. מכיוון שאת התלונה מבררים עמיתיו של עובד המשרד, ומידע על התלונה הוזן במערכות מחשב הנגישות לחלק מעובדי המשרד, יש צורך לקבוע הוראות מיוחדות בנושא ולהסדיר את אופן הטיפול בתלונות אלה.
- 1.3. הוראות נוהל זה לא נועדו לגרוע מהוראות הדין או לסתור אותן, אלא להתאים אותן לאופי של משרד מבקר המדינה ושל העבודה בו.

2. מטרת הנוהל

- 2.1. לקבוע הוראות בדבר החובות המוטלות על עובד המשרד שהוא, בן משפחתו או מקורבו הגישו תלונה כאמור.
- 2.2. לקבוע הוראות כלליות בדבר אופן הטיפול בתלונות שהגישו לנציבות עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - המשרד) ובני משפחותיהם.

3. הבסיס החוקי והנורמטיבי לנוהל

- 3.1. חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב];
- 3.2. סעיפים 42.521 ו-65.194 לתקש"ר;
- 3.3. הקוד האתי של עובדי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור;
- 3.4. פסיקת בתי המשפט בנוגע לשימוש במאגרי מידע;
- 3.5. החלטות בית הדין למשמעת של עובדי המדינה.

4. הגדרות

"עובד המשרד" - כל אדם שהמשרד מעסיק בכל דירוג, דרגה או תפקיד, לרבות עובדים במשרות אמון ועובדים זמניים.



"בן משפחה" - בן זוגו של עובד המשרד, ילדיו ובני זוגם, אחיו ובני זוגם, הוריו ואחיהם, לרבות בני זוגם, הורי הוריו, הוריו של בן זוגו ואחיו של בן זוגו; לרבות קשר של ידועים בציבור, של אימוץ וקשר שנותק.

"מקורב" - אדם שיש קשרי חברות קרובים בינו לבין עובד המשרד. סימני ההיכר המעידים על קשרי חברות קרובים הם, בין היתר: עומק הקשר, משך תקופת החברות, תדירות המפגשים וסדירותם ונסיבות ההיכרות¹. כדי לקבוע אם מדובר בקשרי חברות קרובים יש לייחס משקל לאופן שבו מגדיר עובד המשרד את קשרי החברות.

"יחידה" - חטיבות הביקורת, נציבות תלונות הציבור, חטיבת המטה או חטיבת ההון האנושי והמינהל.

5. הנחיות הנוהל

5.1 הוראות שלפיהן ינהג עובד המשרד שהוא, בן משפחתו או מקורבו הגישו תלונה לנציבות

5.1.1 עובד המשרד שהגיש תלונה לנציבות בעניינו האישי או בעניינו של אדם אחר ידווח על כך בדואר אלקטרוני למנהל אגף רימון. לאחר הקצאת התיק לאגף הרלוונטי ימודר תיק התלונה באופן שהוא יהיה נגיש לגורמים המטפלים בלבד (מברר התלונה, מנהל האגף הרלוונטי והגורם האחראי במטה הנציבות).

5.1.2 אם נודע לעובד שבן משפחתו או מקורבו הגיש תלונה לנציבות, עליו לדווח על כך מייד למנהל אגף רימון באמצעות דואר אלקטרוני. במקרה כזה ייעשה שימוש במנגנון בקרת כניסת משתמשים במערכת המנת"ה שבמסגרתו מעודכן שמו של העובד במנת"ה כגורם שאינו רשאי להיכנס לתיק.

5.1.3 עובד המשרד שלא פעל כאמור בסעיפים 5.1.1 - 5.1.2 לעיל יקבל ממנהל הנציבות מכתב ולפיו עליו לפעול על פי נוהל זה, ואם לא ידווח על תלונה נוספת שהוגשה כאמור בהוראות אלה, יועבר העניין לידיעתו ולטיפולו של סמנכ"ל ההון האנושי והמינהל במשרד.

5.1.4 אם התלונה שהגישו עובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו מעמידה את העובד במצב של חשש ממשי לניגוד עניינים עם עבודתו במשרד (למשל, אם העובד מבצע מטלת ביקורת בגוף שהוגשה התלונה עליו) או אם סוגיית ניגוד העניינים מוטלת

¹ משרד המשפטים, דוח הצוות לחשיבה מחודשת בהיבטי ניגוד עניינים (יולי 2018).

בספק יפעל עובד המשרד בהתאם לנוהל בדבר הצהרת ניגודי עניינים של עובדים ובעלי תפקידים במשרד, המצורף כנספח א' לנוהל זה, ובכלל זה ידווח על כך מייד למנהל האגף שבו הוא מועסק או למנהל היחידה.

5.1.5 הגישו עובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו תלונה, לא ינצל העובד לרעה את עובדת היותו עובד המשרד על מנת לקדם את בירורה של תלונה זו או להשפיע על הטיפול בה.

5.1.6 חל על עובד המשרד איסור מוחלט לברר במערכת מנת"ה פרטים על תלונה שהגישו הוא עצמו, בן משפחתו או מקורבו, בין שהוא מבצע את הבירור בעצמו ובין באמצעות עובד אחר.

5.1.7 שימוש של עובד המשרד במערכת מנת"ה לצורך חיפוש מידע על תלונה כאמור או ניסיון להשפיע על אופן בירור התלונה עלולים להיחשב עבירת משמעת.

5.2 הוראות כלליות בדבר אופן הטיפול בתלונות שעובדי המשרד או בני משפחותיהם מגישים לנציבות

5.2.1 מנהל אגף רימון ידווח למנהל הנציבות על כל תלונה שהגישו עובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו מיד עם קבלת המידע.

5.2.2 לאחר קבלת דיווח מנהל אגף רימון, יקבע מנהל הנציבות כיצד תבורר התלונה ובאיזה אגף תבורר.

5.2.3 על כל פנים, לא יבררו את התלונה עובדי הנציבות אשר מקיימים קשרי עבודה תדירים או קשרי חברות עם עובד המשרד שהוא, בן משפחתו או מקורבו הגישו את התלונה.

5.2.4 הנהלת הנציבות תאשר את הדוח המסכם העוסק בתלונה שהגישו עובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו.

5.2.5 אם במהלך בירור תלונה יתברר כי המתלון הוא עובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו, ידווח על כך מייד מנהל האגף שבו מתבררת התלונה למנהל הנציבות. בנסיבות אלה יחולו הוראות סעיפים 5.2.2 עד 5.2.4 לעיל, בשינויים המחויבים.

5.2.6 כאמור בסעיף 23 לחוק מבקר המדינה ונוהל שמירה על סודיות מידע שאליו נחשף עובד במסגרת עבודתו, הגורמים המטפלים בתלונת עובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו חייבים לשמור בסוד כל מידע שהובא לידיעתם במסגרת בירור התלונה. הפרת חובה זו עלולה להיחשב עבירת משמעת.

5.2.7 המשרד לא ישתמש במידע שיימסר בתלונה או יעלה מהבירור או בתוצאות הבירור אלא למטרה שלשמה נמסר או התקבל המידע.

6. אחריות ותחולה

6.1. האחריות ליישום נוהל זה חלה על כל עובדי המשרד.

6.2. תחולת הנוהל היא עם פרסומו.

6.3. הוראות נוהל זה מחליפות כל הוראות קודמות שניתנו בעניין - בנוהל, בהנחיה, בחוזר או בכל מסמך אחר - ובאות במקומן.

7. טבלת השינויים שבוצעו בנוהל

מספר המהדורה	תאריך השינוי	הסעיפים המושפעים	תיאור השינוי והנימוקים
1	ינואר 2023	---	קבלת הנוהל- כל הסעיפים
2	אוקטובר 2024	עדכון סעיפים 5.1.1, 5.1.2 ו-5.1.4 עדכון סעיף 5.1.4 ביטול נספח א' עדכון סעיפים 5.2.1, 5.2.3 עד 5.2.6 עדכון סעיף 5.2.6	כחלק מהליך הפקת לקחים בהתאם לנוהל בדבר הצהרת ניגודי עניינים של עובדים ובעלי תפקידים במשרד הרחבת ההנחייה גם על "מקורבו" בהתאם לנוהל שמירה על סודיות מידע שאליו נחשף עובד במסגרת עבודתו

חתימת המנכ"ל:

ישי וקנין, מנכ"ל
משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור