

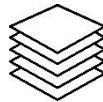
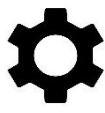


מדינת ישראל
משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור

נוהל הקלטת שיחות במהלך העבודה והקלטת שיחות עם עמיתים לעבודה במשרד

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.



מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

נוהל הקלטת שיחות במהלך העבודה והקלטת שיחות עם עמיתים לעבודה במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

1. כללי

1.1. בנוהל זה מפורטים הכללים והעקרונות שעליהם מתבססת מדיניות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - המשרד) לגבי הקלטת שיחות במהלך העבודה והקלטת שיחות עם עמיתים לעבודה במשרד.

2. מטרת הנוהל

2.1. הסדרת נושא הקלטתן של שיחות שמנהלים עובדי המשרד עם גורמי חוץ ועם עמיתים לעבודה במשרד.
2.2. הנחיית עובדי המשרד כל אימת שמתעוררת סוגיה הנוגעת להקלטת שיחות על ידי גורמי חוץ או להקלטת שיחות עם עמיתים לעבודה במשרד.

3. הבסיס החוקי והנורמטיבי לנוהל

3.1. חוק האזנת סתר, התשל"ט-1979.
3.2. חוק שירות המדינה (משמעת), התשכ"ג-1963.
3.3. עש"מ 5246/99 אהרוני נ' נציבות שירות המדינה, פ"ד נו(1) 489, 481 (1999).
3.4. בר"ש 4550/15 שמואלי נ' מדינת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 6.7.16).
3.5. פרק משנה 43.9 בתקשי"ר שעניינו "הקלטה אסורה בשירות המדינה" (עוגן בתקשי"ר בשנת 2022).

4. הגדרות

"גורמי חוץ" - גורמים חיצוניים כגון עובדים בגופים מבוקרים או נילונים, מתלוננים, מבקרים מזדמנים, מועמדים לעבודה, נותני שירות או ספקים.
"עובד" - כל אדם המועסק במשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, ובכלל זה עובד במעמד קבוע, עובד זמני ומתמחה.
"שיחה" - שיחה בין שני אנשים או יותר הן פנים אל פנים, הן באמצעות טלפון נייד או נייד והן באמצעות כל אמצעי קשר אחר, לרבות כל תוכנה שמאפשרת לקיים שיחה בין אנשים באמצעות המרשתת, ובכלל זה שיחות קוליות או שיחות וידאו.



מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

"הקלטה" - תיעוד קולי במכשיר כלשהו, לרבות תמלול בכתב של התיעוד הקולי.

5. הנחיות הנוהל

5.1. הקלטת שיחות שמנהלים עובדי המשרד עם גורמי חוץ

- 5.1.1. על העובד להימנע מהקלטות של שיחות עם גורמי חוץ.
- 5.1.2. כדי להקליט שיחה, יש לקבל אישור לכך מראש מגורם ממונה בדרגת מנהל חטיבה לכל הפחות. כמו כן, הקלטה של גורם חוץ תהיה מותרת רק אם האדם המוקלט עצמו וכל אחד מבני השיחה יצהירו **במפורש** בתחילת השיחה על הסכמתם להקלטה¹.
- 5.1.3. כאשר השיחה מוקלטת יש להביא בחשבון שכן השיח יבקש לקבל הקלטה של השיחה.

5.2. הקלטת שיחות על ידי גורמי חוץ

- 5.2.1. כיוון שהקלטת שיחה היא פעולה פשוטה מהבחינה הטכנולוגית, חייב כל עובד לתת את הדעת על כך ששיחותיו עם גורמי חוץ עלולות להיות מוקלטות.
- 5.2.2. אם במהלך השיחה נודע לעובד שכן שיחו מקליט אותו, אין לנתק את השיחה עימו רק בשל כך, ויש להמשיך את השיחה באופן מנומס ואחראי. זאת בלי לגרוע מזכותו של העובד לבקש מבן שיחו להעלות את דבריו על הכתב כחלופה להמשך השיחה, אם הוא חש מאוים או אם השיח אינו מכבד. בסיום כל שיחה עם גורם חוץ שבמהלכה נודע לעובד שהיא מוקלטת עליו לדווח על כך לממונים.

5.3. הקלטת שיחות עם עמיתים ומנהלים במשרד

- 5.3.1. לפי הפסיקה, הקלטת עמיתים לעבודה וממונים יכולה להיחשב **עבירת משמעת**. וכך פסק בית המשפט העליון בעניין **אהרוני**²: "התנהגות כזאת, שמקורה בחשדות או בתככים, עלולה לזרוע חוסר אמון בין העובדים לבין עצמם, לשבש את היחסים בקרב עובדי שירות המדינה, ובסופו של דבר אף

¹ אם גורם חוץ מבקש להקליט אותו, ניתן להקליטו אף ללא אישור הגורם הממונה.

² עש"מ 5246/99 אהרוני נ' נציבות שירות המדינה, פ"ד נו[1] 481, 489 (1999).

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

לפגוע בשירות שהוא נותן לציבור. עצם השיבוש ביחסים ובתפקיד, די בו כדי לקבוע שהתנהגות כזאת היא התנהגות שאינה הולמת את עובד המדינה".

5.3.2. בפסק דין משנת 2016 בעניין **שמואלי**³ חזר בית המשפט העליון על הלכה זו בקובעו כי "הדין המשמעותי ככלל אוסר על הקלטת סתר של עובד את רעהו או הממונה עליו... הקלטת אדם שלא בידיעתו נגועה ככלל בפגם מוסרי, שלמותר להכביר עליו מלים; הרי שיחה בין אדם לחברו אינה ככלל מיועדת להקפדה 'משפטנית' על כל מילה, בידיעה שהיא תשמש חומר ראיתי בהליך כזה או אחר. המקליט אשר עושה בכך שימוש, הריהו עושה ככלל מעשה אשר לא יעשה 'ברשות התורה' להבדיל, ויחשוב כל אחד מאתנו מה היה חש אילו נודע לו שהוקלט על-ידי פלוני מחבריו לעבודה בלא ידיעתו".

5.3.3. הקלטת עמיתים אסורה אף בשירות המדינה בכלל ובמשרד מבקר המדינה בפרט. עובד לא יקליט עובד אחר, בין שהתקיימו ביניהם יחסי כפיפות ובין שלא, אלא בהסכמת העובד המוקלט לכך, או בהתקיים הנסיבות שיפורטו בסעיף 5.3.4 להלן.

5.3.4. האיסור על הקלטה כאמור לא יחול אם לעובד המקליט היה בסיס סביר להניח כי ההקלטה מוצדקת משום שמתקיימת לפחות אחת מהמטרות האלה:

5.3.4.1. לצורך חשיפת התנהגות פוגענית ביחסי עבודה או לצורך הגשת תלונה;

5.3.4.2. לצורך חשיפת עבירות או לצורך חשיפת פגיעה בטוהר המידות.

5.3.5. יובהר כי הנחיות אלה תקפות גם לגבי שיחות המוקלטות באמצעות יישומי "הקלטה אוטומטית", אשר מותקנים בטלפונים חכמים מסוימים. יש להקפיד לכבות יישומים אלה לפני קיומן של שיחות עבודה עם גורמי חוץ או עם עובדים אחרים במשרד.

5.4. כפיפות הנוהל להוראות החוק

5.4.1. הוראות נוהל זה באות נוסף על הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 וחוק האזנת סתר, התשל"ט-1979.

5.4.2. יודגש כי כל סוג של האזנת סתר, כהגדרתה בחוק האזנת סתר, התשל"ט-1979, אסור על פי חוק.

בר"ש 4550/15 שמואלי נ' מדינת ישראל (פורסם במאגר ממוחשב, 6.7.16).



מדינת ישראל

משרד מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

6. אחריות ותחולה

- 6.1. האחריות ליישום נוהל זה חלה על כלל עובדי המשרד.
- 6.2. תחולת נוהל זה 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	ספטמבר 2017	---	
2	דצמבר 2017	---	
3	דצמבר 2021		אישור הנוהל
4	אוקטובר 2024	סעיף 5.3	תיקון פרק משנה 43.9 לתקשי"ר שעניינו "הקלטה אסורה בשירות המדינה"

חתימת המנכ"ל:

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



מדינת ישראל

**משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור**