



טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון		הוראת משרד הביטחון מס' 10.07	
בלמ"ס	סיווג		
ארגון	אשכול		
ארגון כללי	פרק		
דוברות והסברה	אחריות מטה		
ט"ו באדר תשפ"ג	תאריך עדכון אחרון	08.03.2023	
הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל		

טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון

תוכן עניינים

2 כללי
2 מטרה
2 אחריות
2 הגדרות
3 תחולה
3 שיטה
3 תלונות המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין
3 תלונות המתקבלות על ידי נציב תלונות הציבור
4 כללי הטיפול בתלונות ומתן תשובות למלינים
4 תהליך הטיפול בתלונות הציבור
4 זמני המענה לטיפול בתלונות
5 ניהול מידע
5 תהליך הפקת לקחים
6 פיתוח מודעות לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור
6 ביטחון
6 נהלים פנימיים
8 נספח א' - דוח תלונות ציבור שהתקבלו באגף

טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון		הוראת משרד הביטחון מס' 10.07
בלמ"ס	סיווג	
ארגון	אשכול	
ארגון כללי	פרק	
דוברות והסברה	אחריות מטה	
ט"ו באדר תשפ"ג	תאריך עדכון אחרון	08.03.2023
הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	

כללי

1. במשרד הביטחון מתקבלות פניות ותלונות מהציבור, בנושאים המצויים בתחומי פעילות אגפי המשרד ויחידותיו.
2. היחידה לפניות ותלונות הציבור במשרד הביטחון אמונה על הטיפול במכלול הנושאים הקשורים בפניות ותלונות הציבור. ובתוך כך פועלת לשיפור מתמיד של מתן השירות הניתן לציבור ולהפקת לקחים. (להלן: היחידה).
3. פעילות היחידה לפניות ותלונות הציבור תפוקה ותבוקר על-ידי סמנכ"ל ור' אגף התכנון, בין היתר, באמצעות דוחות תקופתיים, קיום מפגשים עיתיים ואישור תכניות עבודה.
4. הטיפול בפניות ותלונות ייעשה בכפוף לפרק 61.3 בתקשי"ר ועל-פי המפורט בהוראה זו.
5. תהליך הטיפול בתלונות זהה לטיפול בפניות ומשך מקום בו קיימת התייחסות לתלונות, הכוונה גם לפניות.
6. הממונה על פניות ותלונות הציבור יפעל לפיתוח, הבנה ומודעות כלל משרדית לנושא הטיפול בפניות הציבור.

מטרה

7. מטרת ההוראה הינה להגדיר ולפרוט את תהליך הטיפול בתלונות הציבור באמצעות הגורמים הרלוונטיים, לצד תהליך הפקת לקחים.

אחריות

8. ראשי האגפים והיחידות במשהב"ט נושאים באחריות ביצוע ההוראה זו, במסגרת זו אחראים לטיפול מיטבי בתלונות הנוגעות לתחומי הפעילות עליה הם מופקדים, להפקת הלקחים ומימושם ולהעברת דיווח לממונה על פניות ותלונות הציבור.
9. הממונה על פניות ותלונות הציבור נושא באחריות מטה להוראה זו. בכלל זה הוא אחראי באחריות כוללת לטיפול בתלונות כמוגדר בהוראה זו. וכן, לריכוז וניתוח הממצאים העולים מכלל התלונות המגיעות מהציבור אליו ואל המשרד ולהפקת הלקחים.

הגדרות

10. בהוראה זו מוגדרים המושגים הבאים כלהלן:
 - א. **תלונה:** פניה בכתב הכוללת טענות על אפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה (ההגדרה מבוססת על סעיף 61.361 בתקשי"ר). למען הסר ספק, יובהר כי פניה טלפונית, אינה נחשבת תלונה.
 - ב. **פניה:** בקשה לקבלת מידע, בירור, המלצה, רעיון או בקשה לשינוי או הצעה בנושא מדיניות.
 - ג. **נושאים שאינם תלונה:** ערעור בנושאים הנתונים לשיקול דעת, החלטות או חילוקי דעות שנוצרים במסגרת החלטות המתקבלות ע"י עובדי המשרד, אינם מוגדרים כתלונות והוראה זו אינה חלה עליהם.
 - ד. **מערכת לניהול פניות הציבור:** מערכת תוכנה ייעודית לניהול פניות ותלונות הציבור (להלן המערכת).

טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון		הוראת משרד הביטחון מס' 10.07
בלמ"ס	סיווג	
ארגון	אשכול	
ארגון כללי	פרק	
דוברות והסברה	אחריות מטה	
ט"ו באדר תשפ"ג	תאריך עדכון אחרון	08.03.2023
הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	

ה. **רפרנט אגפי לטיפול בתלונות:** עובד אגף/יחידה אשר מונה לצורך הטיפול בתלונות הציבור המתקבלות באגף/היחידה (במישרין או באמצעות הממונה על פניות ותלונות הציבור). המינוי יכול להיות בנוסף על תפקידו (להלן הרפרנט).

ו. **ממונה על פניות ותלונות הציבור:** ראש היחידה לפניות ותלונות הציבור במשרד (להלן הממונה).

ז. **מברר התלונה:** הממונה על פניות הציבור, רפרנט אגפי לטיפול בתלונות או כל גורם אחר שהתמנה לצורך בירור תלונה.

תחולה

11. הוראה זו חלה על כל אגפי המשרד ויחידותיו.

שיטה

תלונות המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין

12. בכל אגף או יחידה, ימונה על ידי ראש האגף רפרנט לטיפול בתלונות המתקבלות מהציבור ולקיום הקשר בנושא עם הממונה על פניות הציבור במשרד. העתק כתב המינוי, לרבות שמו, תפקידו ודרכי ההתקשרות עמו, יועבר לממונה.

13. בכל מקרה של קבלת תלונה באגפי המשרד ויחידותיו, יש לפעול כלהלן:

א. אם תוכן התלונה מתייחס לנושאים שבאחריות האגף, תטופל התלונה ע"י האגף הרלוונטי, תוך מתן מענה למלין והעברת עדכון במסגרת דיווח תלונות חודשי ליחידה וזאת על גבי טופס דיווח תלונות המסומן כנספח א' הכולל העתק מהתלונות והתשובות שניתנו להן.

ב. אם תוכן התלונה אינו מתייחס לנושאים המצויים באחריות האגף, תועבר התלונה ליחידה, אשר תחליט על אופן הטיפול בתלונה.

ג. אגפי המשרד ויחידותיו ינהלו מעקב ובקרה אחר הטיפול בתלונות שבאחריותם ומתן המענה להן ויעבירו ליחידה דו"ח חודשי מסכם כמפורט בס"ק א'.

ד. התלונות והמענים יישמרו בתיקייה הדיגיטאלית בתיקייה ייעודית לתלונות הציבור.

תלונות המתקבלות ביחידה לפניות ותלונות הציבור

14. תלונות מהציבור המתקבלות במישרין ביחידה תנותבנה ותועברנה לביור ע"י הרפרנטים האגפיים או היחידתיים הרלוונטיים במשרד.

15. הממונה או מי מטעמו יקבע, בהתאם לסוג התלונה, האם התשובה למלין תועבר במישרין על-ידי האגף או היחידה או תינתן על-ידו לאחר קבלת התייחסות האגף או היחידה בכתב. הוחלט כי האגף או היחידה ישיבו במישרין למלין, יועבר העתק מהתשובה ליחידה.

16. הממונה או מי מטעמו ינהל מעקב ובקרה אחר מתן התשובות לתלונות שהועברו על-ידו לטיפול האגפים ויחידות המשרד.

17. תלונות הציבור העוסקות בנושאים כלליים הנוגעים למשרד-ואינן נוגעות ישירות לתחום הטיפול של אגף או יחידה במשרד תטופלנה על-ידי היחידה ישירות.

18. פנה הממונה או מי מטעמו לגורם במשרד, ימציא אותו גורם, ללא דיחוי ולא יאוחר מ- 7 ימים מיום קבלת התלונה, את המענה הנדרש לממונה לצורך המשך ברור ומתן מענה לפונה.

טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון		הוראת משרד הביטחון מס' 10.07
בלמ"ס	סיווג	
ארגון	אשכול	
ארגון כללי	פרק	
דוברות והסברה	אחריות מטה	
ט"ו באדר תשפ"ג	תאריך עדכון אחרון	08.03.2023
הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	

כללי הטיפול בתלונות ומתן תשובות למלינים

19. הכללים המפורטים להלן הינם כללים אחידים לטיפול בתלונות, בין אם הוגשו לאגף או ליחידה הרלוונטיים במשרד ובין אם הוגשו ליחידה לפניות ותלונות הציבור.
20. היחידה לפניות ותלונות הציבור, אגפי המשרד ויחידותיו יטפלו בתלונות כהגדרתן בסעיף 11 לעיל.
21. התקבלה תלונה כנגד עובד או נושא משרה במשרד בנוגע לשירותו כעובד, היא תועבר לטיפול אגף מינהל ומשאבי אנוש או לראש האגף הנוגע בדבר, על-פי העניין.
22. לא תטופלנה תלונות שעל פניו מעלות חשד לביצוע עבירה פלילית, או נמצאות בהליך משפטי.
23. חשדות לביצוע עבירות פליליות יועברו לטיפול היועמ"ש למעשהב"ט ואגף ביטחון אשר יעדכן את ר' יח' החקירות במלמ"ב וחשדות לעבירות הנוגעות לביטחון המדינה יועברו לטיפול אגף ביטחון.
24. תלונה שהוגשה לאחר שנה מיום המעשה שעליו נסבה, או מהיום שהמעשה נודע למלין, לפי המאוחר מבין השניים, לא יתקיים ברור בעניינה, אלא אם נמצא על-ידי מברר התלונה שקיימת סיבה מיוחדת המצדיקה זאת. ניתנה סיבה מוצדקת לאיחור בהגשת התלונה, תיבדק התלונה גם לאחר שנה.
25. תלונה אנונימית שהתקבלה במשרד, ולא ניתן לזהות בוודאות את זהות המלין ו/או את מענו, ככלל לא יתקיים ברור בעניינה, אלא אם נמצא על-ידי מברר התלונה שקיימת סיבה מיוחדת המצדיקה זאת. נמצא כי קיימת סיבה מוצדקת לטיפול בתלונה, תיבדק התלונה לגופו של עניין גם כאשר זהות המלין אינה ידועה.
26. נמצא כי תלונה שהתקבלה במשהב"ט מוצדקת, או מוצדקת בחלקה, יובא הדבר לידיעת המלין בכתב. במקרים חריגים, על-פי שיקול דעתו של מברר התלונה, כאשר התלונה נמצאה מוצדקת או מוצדקת בחלקה ועולה כי נעשתה פעולה רשלנית של המשרד, יש להתייעץ עם היועמ"ש למעשהב"ט לגבי נוסח התשובה למלין.
27. נמצא כי תלונה שהתקבלה במשהב"ט אינה מוצדקת, יובא הדבר לידיעת המלין בכתב, תוך ציון הממצאים והנימוקים.
28. סוגי פטור מחובת הנמקה מוגדרים בחוק לתיקון סדרי מנהל, התשי"ט - 1958, לרבות מקרים בהם ביטחון המדינה או יחסי החוץ שלה מחייבים שלא לגלות את נימוקי החלטה. נמנע עובד המשיב על התלונה מלפרט את הנימוקים, עליו להודיע למלין בכתב את סיבת הסירוב בהסתמך על סעיף 3 לחוק האמור וזאת בתיאום עם היועמ"ש למעשהב"ט ואגף ביטחון. נושאים אלו יועברו לטיפול אגף ביטחון, אשר יעביר את החלטתו לממונה על פניות ותלונות הציבור, לצורך מתן תשובה לפונה בכפוף למגבלות הביטחון.
29. מקבל התלונה רשאי להפסיק את ברור התלונה, אם נוכח שהתלונה קנטרנית או טרדנית, או שהוגשה שלא בתום לב, או שנושא התלונה בא על תיקונו, או שהמלין ביטל את תלונתו. באחד מאלה יודיע מקבל התלונה למלין בכתב כי הפסיק את הברור ויציין את הנימוקים לכך. הפסקת הטיפול בתלונה קנטרנית או טרדנית תחייב אישור מראש של ראש האגף או היחידה הרלוונטיים או של הממונה על פניות ותלונות הציבור. העתק ההודעה בדבר הפסקת הטיפול מכל סיבה שהיא, יועבר לידיעת כל הנוגעים בדבר, לרבות ראש האגף או ראש היחידה הרלוונטיים, הרפרנט האגפי והממונה.

תהליך הטיפול בתלונות הציבור

30. עם קבלת תלונה, יפעל מברר התלונה כלהלן:

טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון		הוראת משרד הביטחון מס' 10.07
בלמ"ס	סיווג	
ארגון	אשכול	
ארגון כללי	פרק	
דוברות והסברה	אחריות מטה	
ט"ו באדר תשפ"ג	תאריך עדכון אחרון	08.03.2023
הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	

- א. יבדוק את מהות התלונה;
- ב. ככל שהתלונה רלוונטית לאגף או היחידה - יקלוט וירשום התלונה.
- ג. יאשר בכתב למלין את דבר קבלת התלונה מייד ולא יאוחר מ- 3 ימים מיום קבלת התלונה, בנוסח קבוע שישלח במייל חוזר או במסרון בנוסח: "שלום רב, אנו מאשרים קבלת פנייתך. פנייתך הועברה לבדיקה וביורור ונשיבך בהקדם. בברכה, היחידה הרלוונטית".
- ד. יעביר התלונה אל הנילון והממונה עליו באגף/יחידה הרלוונטיים או לכל גורם אחר רלוונטי, לבדיקה והכנת הצעת מענה (התלונה תועבר תוך שלושה ימי עבודה - אם נתקבלה ביחידה ותוך שני ימי עבודה - אם נתקבלה במישרין באגף הרלוונטי).
- ה. יש להימנע ככל האפשר מלגלות את שמו של המתלונן במהלך הטיפול בתלונה, זאת בהתאם לסעיף 61.362 (ג) לתקש"ר.
- ו. ככל שהתלונה אינה נוגעת לאגף/היחידה המקבלת, תעבירה לאלתר ליחידת פניות ותלונות הציבור, תוך מתן הסבר.

זמני המענה לטיפול בתלונות

31. התקבלה התלונה אצל הנילון והממונה עליו או על ידי גורם אחר רלוונטי, תינתן להם הזדמנות נאותה לבדוקה ולהציע הצעה למענה סופי (תוך 7 ימי עבודה).
32. תשובה סופית לתלונה תינתן ע"י הרפרנט האגפי או ע"י הממונה לא יאוחר מ- 14 ימים מיום קבלת התלונה. במידה ומוציאים תשובת הביניים על העובד לציין במידת האפשר מה הוא המועד שבו יכול הפונה לצפות לתשובה.
33. התברר לאחר בדיקה שנושא התלונה טעון בדיקה או עיון נוספים תישלח למלין, תוך 14 יום, תשובה נוספת ויצוין בה, במידת האפשר, מה העניינים הטעונים בדיקה או עיון נוספים.
34. למען הסר ספק מענה סופי ינתן ע"י הממונה או ע"י הרפרנט האגפי, לא יאוחר מ- 28 ימים מיום קבלת התלונה.
35. במקרים בהם לא ניתן לתת תשובה לתלונה בפרק זמן של עד 28 יום - נדרשת הנמקה בכתב של סגן ראש האגף הרלוונטי ומתן תשובת ביניים לפונה.

ניהול מידע

36. הממונה ינהל מאגר מידע מרכזי ממוחשב שיקיף את כל התלונות המוגשות על-ידי הציבור נגד משרד הביטחון. המידע ינהל באמצעות מערכת לניהול פניות ציבור.
37. במאגר המידע יירשמו פרטי התלונות ויסרקו כל המסמכים הרלוונטיים, לרבות התשובה שניתנה למלין וינהל מעקב ובקרה אחר הטיפול בתלונות.
38. אגפי המשרד ויחידותיו ינהלו מאגרי מידע אגפיים/יחידתיים, לריכוז המידע הנוגע לטיפול בתלונות המצויות בטיפולם או רלוונטיות להם ולצרכי מעקב אחר הטיפול בהן.

תהליך הפקת לקחים

39. במשרד הביטחון יתקיים תהליך הפקת לקחים, כמתחייב מניתוח הממצאים העולים מהתלונות.
40. תהליך זה יכלול אבני דרך כלהלן:

הוראת משרד הביטחון מס' 10.07		טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון
סיווג	בלמ"ס	
אשכול	ארגון	
פרק	ארגון כללי	
אחריות מטה	דוברות והסברה	
תאריך עדכון אחרון	08.03.2023	ט"ו באדר תשפ"ג
ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	

- א. אחת לרבעון, יוגש ללשכת המנכ"ל דוח רבעוני הכולל דיווח בגין פניות, תלונות ובקשות חוק חופש המידע אשר התקבלו ברבעון אשר קדם להגשתו.
- ב. הממונה יכין, אחת לשנה, דוח מסכם לגבי תלונות בלבד, אשר התקבלו במהלך השנה החולפת ויכלול התייחסות בדבר אופן הטיפול בהן על-ידי המשרד. הדוח יוגש ליו"ר הוועדה המשרדית לניהול האיכות (סמנכ"ל וראש אגף התכנון) במהלך הרבעון הראשון של השנה. העתק הדוח יועבר ללשכת המנכ"ל, למבקר מעהב"ט, לוועדה ולגופים הנוגעים בדבר במשרד. פרסום הדוח והפצתו מחוץ למשהב"ט, מותרים בקבלת אישור אגף ביטחון.
- ג. הדוח יכלול, בין היתר, נתונים כמותיים על מספר התלונות שהוגשו והשוואתם לנתוני דוחות קודמים, תוך ציון שיעור העלייה או הירידה במספר התלונות, פירוט תוצאות הטיפול (מוצדקות, מוצדקות בחלקן, לא מוצדקות), פירוט נושאים הנכללים בתלונות על-פי שיוך אגפי או יחידתי, תוך הדגשת תלונות חוזרות על עצמן ומשך זמן הטיפול בהן, עד למתן תשובה למלין.
- ד. בנוסף, הדוח יכלול פרק המפרט את ניתוח הממצאים והמסקנות, הפקת לקחים בראייה כלל משרדית, ובשיתוף פעולה עם האגפים הרלוונטיים, וכן הצעות לשינויים (שינוי מדיניות, תהליכי עבודה וכד').
- ה. הממונה יתייחס לממצאים, למסקנות וללקחים וכן להצעות לשינויים העולים מהדוח יגבש המלצות לטיפול על-ידי האגפים והיחידות הרלוונטיים.
- ו. אגפי המשרד ויחידותיו יהיו אחראים להפקת הלקחים כמתחייב בנושא ולדיווח חוזר לוועדה המשרדית הנ"ל, עד האחד במאי, בכל שנה.

פיתוח מודעות לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור

41. כדי לפתח הבנה ומודעות כלל משרדית לסוגיית הטיפול בתלונות הציבור ולצורך בהפקת לקחים מתלונות המתקבלות מהציבור, הממונה יפעל כלהלן:
 - א. יקיים פגישות עם ראשי האגפים והיחידות במשהב"ט, בהתאם לצורך.
 - ב. יקיים פגישות מקצועיות בהתאם לצורך עם פורום הרפרנטים האגפיים לטיפול בתלונות.
 - ג. יפנה לכלל העובדים באמצעות הפורטל המשרדי ופרסם מידע בנושא תלונות הציבור.
 - ד. יפרסם מעת לעת את רשימת הרפרנטים האגפיים ודרכי ההתקשרות עימם באתר האינטרנט של משהב"ט.
 - ה. יקיים אחת לשנה לפחות בתיאום עם יחידת ההדרכה באגף משאבי אנוש, יום עיון מקצועי לרפרנטים האגפיים שיכלול תכנים מקצועיים ועיוניים בתחום פניות ותלונות הציבור.

ביטחון

42. באחריות הממונה ו/או הרפרנטים לפניות הציבור באגפים השונים, להעביר לאישור מראש של אגף ביטחון ו/או מב"ט האגף כל הצעת מענה אשר מיועדת להימסר לפונים הכוללת מידע ביטחוני ו/או שקיימים בה היבטים ביטחוניים, טרם מסירתה לפונים.
43. במידת הצורך, אגף ביטחון ו/או מב"ט האגף ינמק את השיקולים הביטחוניים אשר מונעים או מגבילים את מסירת המענה.

הוראת משרד הביטחון מס' 10.07		טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון
סיווג	בלמ"ס	
אשכול	ארגון	
פרק	ארגון כללי	
אחריות מטה	דוברות והסברה	
תאריך עדכון אחרון	08.03.2023	ט"ו באדר תשפ"ג
ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	

44. אגף ביטחון יברר ויטייעץ במידת הצורך בנושאים הנמצאים באחריות גופים אחרים, עם גורמי הביטחון הנוגעים לעניין (מלמ"ב לגבי נושאים וגופים הנמצאים באחריותו, מחב"ם לגבי צה"ל וכדומה).

נהלים פנימיים

45. אגפי המשרד ויחידותיו יפרסמו נהלים פנימיים כמתחייב מהצורך ליישום הוראה זו.

46. פרסום נהלים אגפיים בתחום פניות ותלונות ציבור יתבצע בתיאום עם הממונה על תלונות הציבור.



אגף התכנון
במשרד הבריאות



מדינת ישראל



משרד הבריאות

הוראת משרד הבריאות מס' 10.07		טיפול בפניות ותלונות ציבור המתקבלות במשרד הבריאות
סיווג	בלמ"ס	
אשכול	ארגון	
פרק	ארגון כללי	
אחריות מטה	דוברות והסברה	
תאריך עדכון אחרון	08.03.2023	ט"ו באדר תשפ"ג
ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל	הוכנה ע"י היחידה להוראות משהב"ט / אגף התכנון	

נספח א'

דוח תלונות ציבור שהתקבלו באגף - _____ לחודש: _____

הערות	מועד מתן תשובה סופי	מוצדקת/לא מוצדקת/מוצדקת בחלקה	מס' ימי עבודה למענה	מועד מתן מענה/ ביניים	סטטוס הטיפול	מועד נדרש להתייחסות	מהות התלונה	נושא התלונה	תאריך קבלת התלונה לטיפול	תאריך התלונה	שם הפונה	אופן קבלת התלונה