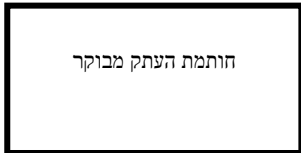


נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 1 מתוך 10

תוכן עניינים

2.....	חתימות -
2.....	1. הגדרות
3.....	2. כללי
3.....	3. הבסיס המקצועי לטיפול בתלונות הציבור
4.....	4. מטרות הנהל
4.....	5. סמכויות ותחומי אחריות
5.....	6. פרסום ודרכי פנייה
5.....	7. הגשת תלונה
6.....	8. תלונות שלא יטופלו
6.....	9. אופן הגשת תלונה
6.....	10. תהליך הטיפול ובדיקת התלונות
7.....	11. מענה למתלונן
8.....	12. בדיקה המגלה ליקוי מערכתי
8.....	13. קביעת תוצאת בדיקת התלונה וסגירת התיק
9.....	14. טיפול בהסתייגות
9.....	15. תלונות המגיעות ישירות ליחידות המקצועיות
10.....	16. דיווח לוועדת הביקורת

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 2 מתוך 10



חתימות -

<u>תפקיד</u>	<u>שם</u>	<u>חתימה</u>
מבקר פנים	נ. ברבי	
מנכ"ל	י. לארי	

1. הגדרות

בנוהל זה יהיו למונחים שלהלן, המשמעות המצוינת לצדם:

המועצה	המועצה להסדר ההימורים בספורט
הממונה	המבקר הפנימי והממונה על הטיפול בתלונות הציבור
תלונה	טענה או תרעומת שהוגשה בכתב לממונה על המועצה, על אחת מיחידותיה או עובדיה בגין מעשה או מחדל בעניינים שלהלן: <ul style="list-style-type: none"> - פעולה בניגוד לחוק או פעולה שבוצעה ללא סמכות חוקית. - פעולה בניגוד לנהלי המועצה, לקוד האתי שלה או בניגוד למנהל תקין. - פעולה שיש בה משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט. - תלונה על כשל בפעילות המועצה. - תלונה שלא טופלה כראוי או לא טופלה כלל על ידי היחידה המקצועית במועצה. - תלונה על העדר תגובת היחידה המקצועית במועד סביר.
תלונה אנונימית	תלונה שלא ניתן לזהות בה בוודאות את זהות המתלונן.
אישור קבלה	מכתב למתלונן המאשר את קבלת מכתב תלונתו במועצה.
תשובה מסכמת	מכתב למתלונן בו מפורטות תוצאות הבדיקה ומסקנותיה.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 3 מתוך 10

עדכון ביניים מכתב למתלונן בדבר מצב הטיפול בתלונתו. ישלח למתלונן אם לא נשלחה תשובה מסכמת, תוך ציון זמן משוער למתן תשובה עניינית.

ערעור/ הסתייגות אי שביעות רצון של המתלונן מהתשובה המסכמת.

ליקוי מערכתי כשל או עניין שעלול לפגוע בפעילות המועצה או שהוא חוזר ועולה בתלונות שונות.

2. כללי

2.1 בהתאם לסעיף 8(א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב 1992, מבקר הפנים של המועצה ישמש גם כממונה על תלונות הציבור.

2.2 תלונות ייבדקו על ידי הממונה על תלונות הציבור, רק לאחר שהמתלונן מיצה את האפשרויות העומדות בפניו מול היחידות המקצועיות במועצה.

2.3 הממונה לא יטפל בפניות שבטיפולן השוטף ובמידע שניתן לקבל על ידי היחידות המקצועיות, וכן במתן מידע שניתן לקבל ממוקד שירות הלקוחות של המועצה או באתר המועצה.

2.4 הממונה רשאי לקבל כל מסמך מטעם המועצה, זאת בהתאם לסעיף 9(ה) לחוק הביקורת הפנימית בעניין המצאת מסמכים וקבלת מידע.

2.5 חובת סודיות – הממונה חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו כממונה על תלונות הציבור או תפקידו כמבקר הפנימי, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

3. הבסיס המקצועי לטיפול בתלונות הציבור

3.1 בפעולתו יפעל הממונה על פי הסטנדרטים המקצועיים המקובלים, ועל פי אמות המידה הקבועות במקורות אלה:

3.1.1 חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב 1992

3.1.2 חוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות) תשי"ט – 1958

3.1.3 הוראות התקש"ר, פרק 61 – טיפול בתלונות, סעיף 61.36

3.2 אין בנוהל זה כדי לסתור כל חוק או תקנה בעניין.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 4 מתוך 10

4. מטרות הנוהל

- 4.1 להסדיר את תהליכי העבודה בטיפול בתלונות הציבור באגף מבקר הפנים.
- 4.2 להסדיר את תהליכי העבודה בטיפול בתלונות הציבור בין אגף מבקר הפנים לבין היחידות המקצועיות במועצה.
- 4.3 להבטיח טיפול יסודי, ענייני, ממצה ואיכותי ובזמן סביר בתלונות הציבור.

5. סמכויות ותחומי אחריות

- 5.1 סמכויות ואחריות הממונה על תלונות הציבור
 - 5.1.1 אחראי לטיפול מיטבי בתלונות המתקבלות באגף כמוגדר בנוהל זה, בעצמו או באמצעות מי מטעמו.
 - 5.1.2 אחראי על בקרה ופיקוח על תהליך הטיפול בתלונות, ניהול מקצועי של הגורמים המטפלים, סיווג התלונות, ריכוז הממצאים העולים מהן, קביעת תוצאות בדיקת התלונה והחלטה על סגירת תיק התלונה.
 - 5.1.3 ניסוח מכתבים למתלונן ומתן תשובה למתלונן.
 - 5.1.4 העברת התלונה ליחידה המקצועית לצורך התייחסותה ותגובתה.
- 5.2 סמכויות ואחריות היחידות המקצועיות
 - 5.2.1 טענה או תרעומת שהגיעה למועצה שלא בפניה אל הממונה, תטופל על ידי היחידה המקצועית הרלוונטית. מנהל היחידה המקצועית – אחראי על הטיפול, הביצוע והמעקב אחר טענות מסוג זה, לרבות מתן מענה למתלונן. מתלונן שלדעתו לא קיבל מענה מספק, יהיה רשאי לפנות לממונה בנושא טענתו / תלונתו.
 - 5.2.2 מנהל יחידה מקצועית אחראי לאספקת מידע לממונה על תלונות הציבור אודות תלונות בנושאים הנמצאים תחת סמכותו, והוא אחראי גם לקביעת הצעדים לתיקון ליקוי שהתגלה ביחידתו תוך יידוע הממונה.
 - 5.2.3 מנהל היחידה המקצועית רשאי למנות רפרנט לטיפול בתלונות ציבור ביחידתו, ולהודיע על כך בכתב לממונה על תלונות הציבור; עשה כן המנהל, יהיה הרפרנט – אחראי לעדכון הממונה, העברת נתונים וכל מידע שיידרש לממונה על מנת לבצע את תפקידו, אחראי לדווח בפני מנהל היחידה אודות הטיפול בתלונות ביחידה.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 5 מתוך 10

6. פרסום ודרכי פנייה

6.1 ניתן יהיה לפנות לממונה על תלונות הציבור באופן הבא:

6.1.1 תיבת מייל מיועדת בכתובת: tlunot@winner.co.il הממונה על תלונות הציבור יהיה הגורם היחידי בעל גישה לתיבה זו.

6.1.2 מספר פקס: 03-9208779

6.1.3 כתובת למשלוח דואר: אגף המבקר הפנימי והממונה על הטיפול בתלונות הציבור. רחוב אודם 12, רמת סיב, פתח תקווה.

6.1.4 טופס מקוון באתרי האינטרנט של המועצה.

6.2 המועצה תפרסם את האופן בו יש להגיש תלונות באמצעים הבאים:

- אתר האינטרנט: www.winner.co.il

- אתר האינטרנט: www.racer.co.il

- עובדי מוקד שירות הלקוחות יתודרכו בנושא וימסרו מידע ללקוחות על האפשרות של פנייה לממונה על תלונות הציבור במידה והלקוחות ישאלו על כך.

עמוד הפרסום באתרי האינטרנט יכלול את אמצעי הגישה, הסבר על אופן הגשת התלונה, טופס מקוון למילוי תלונה וקישור לנוהל זה.

7. הגשת תלונה

7.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על המועצה ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד במועצה, וכן על נציגים הפועלים בשם המועצה.

7.2 אופן הגשת תלונה כאמור בסעיף 6.1 תהא בנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיים אחד משני אלה:

7.2.1 המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה שזכאי לה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בענייניו.

7.2.2 המעשה נעשה בניגוד לחוק, בלא סמכות חוקית, בסתירה לקוד האתי או בניגוד לכללי המינהל התקין.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 6 מתוך 10

8. תלונות שלא יטופלו

- 8.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו.
- 8.2 תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- 8.3 תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- 8.4 תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958.
- 8.5 תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

9. אופן הגשת תלונה

- 9.1 כל אדם רשאי להגיש תלונה במישרין או על ידי נציג מטעמו.
- 9.2 תלונה תוגש בכתב באחד מהאמצעים המפורטים בסעיף 6.1 בצירוף הפרטים הבאים:
- 9.2.1 פרטי המתלונן – שם, שם משפחה, כתובת למשלוח מענה, דרכי התקשרות (טלפון או דוא"ל).
- ניתן להגיש גם תלונה אנונימית, אך לא יינתן בגינה מענה והממונה על תלונות הציבור לא יהיה מחויב לבדוק תלונה זו.
- 9.2.2 פרטים בנוגע לתלונה – נושא התלונה, תאריך האירוע נשוא התלונה וכל פרט אחר רלוונטי.
- 9.2.3 חומרים נלווים שלדעת המתלונן רלוונטיים לנושא.
- 9.2.4 המתלונן יקפיד על כתיבה ברורה ועניינית תוך שמירה על כבודם של עובדי המועצה והציבור, ללא שימוש בשפה בלתי הולמת או פגיעה בעובד ציבור.
- הממונה יהיה רשאי שלא לברר תלונה שאינה עומדת בהוראות סעיף זה, מטעם זה בלבד.

10. תהליך הטיפול ובדיקת התלונות

- 10.1 הממונה יטפל בכל תלונה באופן ייסודי ואובייקטיבי, תוך שמירה על כבודו של המתלונן ויספק לו תשובה ממצה ועניינית ככל הניתן.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 7 מתוך 10

10.2 הטיפול בתלונות ייעשה בהתאם לשיקול דעתו של הממונה, שיפעיל את שיקול דעתו על פי כל נתון רלוונטי, ובכלל זה: סדר הגעת התלונות, רמת דחיפותן, עוצמת הפגיעה במתלונן, חשיבותו של הכשל העולה לכאורה מדבר התלונה להתנהלותה השוטפת של המועצה.

10.3 בעת קבלת תלונה יבוצע רישום ובו פרטי המתלונן, פרטי הנילון, תאריך קבלת התלונה ותמצית מהות התלונה.

10.4 הממונה ישלח את התלונה למנהל היחידה המקצועית ויבקש מענה.

10.5 מנהל היחידה המקצועית יחזיר תשובה עניינית ובכתב עם מענה לכל הטענות בתלונה ובצירוף אסמכתאות, במידה וקיימות, תוך 7 ימים מקבלת התלונה מהממונה או תוך פרק זמן אחר שיתואם בין הממונה לבין מנהל היחידה המקצועית.

10.6 במידה והתגובה עניינית, ישלח האגף למתלונן תשובה מסכמת בהתאם לממצאי בדיקת התלונה.

10.7 במידה והממונה יקבע כי התגובה אינה עונה על כלל השאלות שהעלה האגף, תוחזר התלונה לתגובת היחידה המקצועית, ולמתלונן ישלח מכתב עדכון ביניים.

11. מענה למתלונן

11.1 תשובה למתלונן תשלח בכתב.

11.2 הממונה ישלח למתלונן בתוך 14 ימי עבודה אישור קבלה.

11.3 הממונה ישלח למתלונן בתוך 28 ימי עבודה עדכון ביניים או תשובה מסכמת.

11.4 הממונה ישלח למתלונן בתוך 45 ימי עבודה תשובה מסכמת. במידה ועד תום תקופה זו לא הסתיים הטיפול, ישלח למתלונן עדכון ביניים נוסף ובו צפי למתן תשובה מסכמת.

11.5 הממונה יהיה רשאי להאריך את המועדים הקבועים בסעיף זה, בהתאם למהות התלונה והיקפה.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 8 מתוך 10

12. בדיקה המגלה ליקוי מערכתי

12.1 תלונה שנבדקה ועולה ממנה כי מדובר בליקוי מערכתי – יפנה הממונה בכתב למנהל היחידה המקצועית ויצביע על הצורך בתיקון הליקוי. העתק יועבר גם לידיעת מנכ"ל המועצה.

12.2 מנהל יחידה מקצועית שקיבל מידע על ליקוי שנמצא בתחום אחריותו ישיב לממונה על הצעדים שנקט או שמתכנן לנקוט על מנת לתקן את הליקוי. לא עשה כן, או שהתשובה אינה מניחה את דעת הממונה, יעביר הממונה את העניין לטיפול מנכ"ל המועצה.

13. קביעת תוצאת בדיקת התלונה וסגירת התיק

13.1 הממונה על תלונות הציבור יקבע את תוצאת בדיקת התלונה ויתעד אותה ברישום. לפי סוגי התוצאות שלהלן:

13.1.1 **תלונה מוצדקת** – תלונה שהתקבלה באגף וממנה עולה ליקוי ברמה המערכתית או שהיא מצביעה על תפקוד לקוי באופן הטיפול בתלונה ביחידה המקצועית וכן לפחות אחת מטענות המתלונן תמצא ככונה עובדתית, ובפרט אם ממצאי הבדיקה מצביעים על אחד מאלה:

- כשל בפעילות המועצה.
- פעולה שהינה בניגוד לחוק, לתקנות, לקוד האתי או לנהלי המועצה.
- פעולה בניגוד למנהל תקין.
- פעולה שיש בה משום "טרטור", נוקשות יתרה או אי צדק בולט.
- העדר תשובה על ידי היחידה המקצועית במועד סביר.
- כל מקרה אחר, על פי החלטה מנומקת של הממונה.

13.1.2 **תלונה לא מוצדקת** – תלונה שהתקבלה ולאחר בדיקה נמצא כי הטענות המועלות בה אינן מבוססות וכי לא עולה מהן כשל או פגיעה או פעילות המנוגדת לחוקים, לתקנים ולהוראות מקצועיות.

13.1.3 **לא נקבעה עמדה** – תלונה שממצאי בדיקתה אינם מאפשרים קביעת עמדה חד משמעית אם היא מוצדקת או לא מוצדקת, למשל בגין: חוסר בפרטים, ביטול התלונה על ידי המתלונן טרם מיצוי בדיקתה, נושא שאינו באחריות המועצה וכדומה.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 9 מתוך 10

14. טיפול בהסתייגות

- 14.1 מתלונן שאינו מרוצה מהתשובה שקיבל, יהיה רשאי להגיש מכתב הסתייגות, ובו בקשה לבחינה חוזרת של הדברים. כל מכתב הסתייגות יזכה למענה.
- 14.2 העלה המתלונן עובדות או טענות חדשות העשויות להשפיע על תוצאות הטיפול, תיבדק התלונה פעם נוספת.
- 14.3 הטיפול במכתב ההסתייגות יעשה בהתאם להנחיות המופיעות בהוראות נוהל זה, סעיף 10: "תהליך הטיפול ובדיקת התלונות".
- 14.4 במקרה בו אין בתוכן מכתב ההסתייגות מידע חדש, או כאשר המתלונן חוזר על הטיעונים שהועלו בתלונתו - ההסתייגות תדחה על-אתר. הממונה יידע על כך את המתלונן בכתב.

15. תלונות המגיעות ישירות ליחידות המקצועיות

- 15.1 הטיפול, הביצוע והמעקב ומתן תשובה עניינית למתלונן בתלונות המגיעות ישירות ליחידות המקצועיות במועצה, הינם באחריות המנהלים של היחידות המקצועיות, בשקיפות לממונה על תלונות הציבור.
- 15.2 באחריות מנהל היחידה המקצועית לנהל מעקב ובקרה אחר הטיפול בתלונות ומתן התשובות בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בסעיף 11 לנוהל זה.
- 15.3 עלה מבדיקת התלונה ליקוי ברמה המערכתית, יעדכן מנהל היחידה את מנכ"ל המועצה וישלח העתק לממונה על תלונות הציבור.
- 15.4 עלה מבדיקת התלונה כי היא איננה בתחום טיפולה של היחידה, יעבירה מנהל היחידה המקצועית או הרפרנט אל הגורם ביחידה המקצועית הרלוונטית ויידע את המתלונן על כך. היחידה המקצועית שקיבלה את התלונה תמשיך את הטיפול אל מול המתלונן.
- 15.5 בכל התכתבות של היחידה עם נציבות תלונות הציבור של מבקר המדינה יעדכן מנהל היחידה את מנכ"ל המועצה וישלח העתק אל הממונה על תלונות הציבור.
- 15.6 תלונות המופנות ישירות ללשכת יו"ר המועצה או מנכ"ל המועצה יטופלו בלשכתו; ואולם מנכ"ל המועצה יהיה רשאי להחליט כי הטיפול יעשה על ידי הממונה. העתק מהתלונה ועדכון על אופן הטיפול בה יועברו לממונה על תלונות הציבור.

נוהל: MNG 05-01A	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות הציבור	נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
מהדורה: 1.0 תאריך: 23.5.16	עמוד 10 מתוך 10

16. דיווח לוועדת הביקורת

אחת לשנה ועד 3 חודשים מתום השנה הקלנדרית, הממונה על תלונות הציבור יעביר לוועדת הביקורת דוח המסכם את נתוני הטיפול בתלונות הציבור שטופלו על ידו בשנה שקדמה למועד הדיווח. הדוח יכלול עקרונות וכללים לטיפול בתלונות הציבור, נושאים שעלו על סדר היום בעקבות תלונות ציבור, תלונות ציבור שבגינן נערכו ביקורות פנימיות, נתונים סטטיסטיים ודוגמאות לתלונות. הממונה לא יכלול את שמות המתלוננים במסגרת הדו"ח, זולת אם הגילוי נדרש לטובת מיצוי הטיפול בתלונה או על פי דין.

הדוח יוגש לוועדת הביקורת ולמנכ"ל המועצה.

וועדת הביקורת תקיים דיון בדוח.

****נגיש****