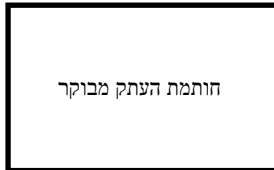


MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה	
הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים	
9.8.2018	תאריך:	1.0	מהדורה:
		עמוד 1 מתוך 7	



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 ותלונות עובדים
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, לתקנון העבודה או לקוד האתי. - עבירה שעניינה פגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין. למעט תלונות שנוהל מניעת הטרדה מינית (HRA 03-08) קובע את דרכי הטיפול בהן
תלונה אנונימית	תלונה שלא ניתן לזהות בה בוודאות את זהות המתלונן.

MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
9.8.2018	מהדורה: 1.0	עמוד 2 מתוך 7
תאריך: 9.8.2018		

זהות הסויה הממונה הוא היחידי אשר יהיה מודע לפרטי המתלונן.

2. כללי

- 2.1 בהתאם לסעיף 8(א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב 1992, מבקר הפנים של המועצה ישמש גם כממונה על תלונות עובדים.
- 2.2 הממונה רשאי לקבל כל מסמך מטעם המועצה, זאת בהתאם לסעיף 9(ה) לחוק הביקורת הפנימית בעניין המצאת מסמכים וקבלת מידע.
- 2.3 **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 והעובדים 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 הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז – 1997.
- 3.1.3 הוראות התקשי"ר, פרק 43.5 – הגנה על עובדים חושפי עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין.
- 3.1.4 חוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבורי, תשנ"ב – 1992.
- 3.1.5 חוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 – סעיפים 45א' ועד 48.
- 3.2 אין בנוהל זה כדי לסתור כל חוק או תקנה בעניין.

MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
9.8.2018	תאריך:	מהדורה: 1.0
		עמוד 3 מתוך 7

4. מטרת הנוהל

לקבוע הסדרים לגבי אופן הטיפול בתלונות של עובדי המועצה בקשר לליקויים בניהולה ולגבי ההגנה שתינתן לעובדים שהתלוננו כאמור. בהתאם לסעיף 5א (ג) (6) לחוק להסדר ההימורים בספורט, תשכ"ז – 1967.

5. סמכויות ותחומי אחריות

5.1 סמכויות ואחריות הממונה על תלונות עובדים

- 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, והצגת תוצאות בדיקת התלונה לוועדת הביקורת של המועצה.
- 5.1.3 ניסוח מכתבים למתלונן ומתן תשובה למתלונן.

6. דרכי פנייה ופרסום

6.1 ניתן יהיה לפנות לממונה על תלונות העובדים באופן הבא:

- 6.1.1 תיבת מייל מיועדת בכתובת: flunot@winner.co.il הממונה על תלונת העובדים יהיה הגורם היחידי בעל גישה לתיבה זו.
- 6.1.2 מספר טלפון: 03-9208714 מספר פקס: 03-9208779
- 6.1.3 ניתן לתאם פגישה עם הממונה ולמסור את פרטי התלונה לרבות מחוץ למשרדי הארגון. משרד הממונה ממוקם ברחוב אודם 12, קומה 1.

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

- אתר האינטרנט: www.winner.co.il

- אחת לשנה, מנהלת משאבי אנוש, תפיץ לכל העובדים בדואר האלקטרוני הארגוני נוהל זה.

MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
9.8.2018	מהדורה: 1.0	עמוד 4 מתוך 7

עמוד הפרסום באתר האינטרנט יכלול את אמצעי הגישה, הסבר על אופן הגשת התלונה וקישור לנהל זה.

7. הגשת תלונה

- 7.1 כל עובד רשאי להגיש תלונה לממונה - על המועצה ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד במועצה.
- 7.2 על התלונה לכלול את פרטי המתלונן, תפקידו בארגון, תאריכי ביצוע העבירה, מי ביצע את העבירה, תיאור התלונה, מסמכים נלווים התומכים בתיאור התלונה ככל שישנם וציון האם המתלונן מעוניין שזהותו תישמר חסויה.
- 7.3 ניתן גם להגיש תלונה אנונימית, אך לא יינתן בגינה מענה והממונה לא יהיה מחויב לבדוק תלונה זו.

8. שמירה על פרטיות המתלונן

- כאמור, בסעיף 7.2 לעיל, מתלונן רשאי לבקש שזהותו תישמר חסויה. הממונה מחויב לפעול על פי בקשת המתלונן.
- ככל שהממונה סבר שלא ניתן יהיה להשלים את הבירור בתלונה מבלי לחשוף את זהות המתלונן, עליו יהיה ליידע בכך את המתלונן ולקבל את הסכמתו מראש ובכתב לחשיפת זהותו.
- במקרים בהם מדובר בחשד לעבירה פלילית, זהות המתלונן תישמר חסויה בפני הארגון, אך ייתכן ויהיה צורך לחשוף אותה בפני גורמי החקירה הרשמיים במדינה.

9. תלונות שלא יטופלו

- 9.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו.
- 9.2 תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- 9.3 תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958.

MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה
הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
9.8.2018	מהדורה: 1.0	עמוד 5 מתוך 7

9.4 תלונה ללא שיש למתלונן ביסוס לעובדות התלונה, לרבות שמועה או רכילות.

9.5 תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

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.

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 יחליט על אופן טיפול התלונה וככל שמהתלונה עולה חשד לביצוע עבירה על טוהר המידות ייוועץ על דרך הטיפול בתלונה עם חברי ועדת הביקורת בישיבה בה יהיו נוכחים חברי הוועדה, היועמ"ש ומבקר הפנים בלבד. יו"ר ועדת הביקורת תהיה רשאית לזמן גם את מנכ"ל המועצה לדיון זה.

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.

MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
9.8.2018	תאריך: 1.0	מהדורה: 7
		עמוד 6 מתוך 7

12. הגנה על עובד שהגיש תלונה

עובד שהגיש תלונה, בין אם התבררה כמוצדקת ובין אם לאו יהיה זכאי להגנות המפורטות להלן:

12.1 לא ייפגעו תנאי עבודתו של עובד המתלונן ולא יפוטרו בשל כך שהגיש תלונה, או שסייע לעובד אחר להגיש תלונה או שמסר מידע לממונה במסגרת בירור תלונה או ששיתף פעולה עם הממונה במסגרת בירור תלונה.

12.2 האחריות על שמירת תנאי עבודתו של העובד בנסיבות המפורטות לעיל הינה כפולה ומוטלת על מנכ"ל המועצה ו-וועדת הביקורת.

12.3 כל עוד מתבררת תלונתו של עובד לא תיערך לעובד המתלונן ועדת שימוע בכל עניין אחר שאינו נשוא התלונה.

12.3.1 מקרים חריגים בהם ועדת השימוע נקבעה טרם מועד הגשת התלונה, או הממונה של העובד סבר כי הצורך לוועדת שימוע הינו במנותק מהגשת התלונה, יובאו לדיון בוועדת הביקורת שתכריע האם ניתן לקיים את ועדת השימוע.

12.4 במשך זמן של 12 חודשים לאחר סיום בירור תלונה שהוגשה (תאריך הסיום הינו תאריך מכתב התשובה למתלונן), לא תערך לעובד ועדת שימוע באף נושא אחר, אלא לאחר דיון והחלטה של ועדת הביקורת.

12.5 לא יהיה שינוי בתנאי העסקתו ו/או תפקידו של העובד בתקופות המפורטות בסעיפים 12.3 ו-12.4 לעיל, אלא לאחר דיון והחלטה של ועדת הביקורת בנושא.

12.6 העובד יוזמן לוועדת הביקורת על מנת להשמיע את עמדתו. בעת השמעת עמדת העובד יהיו נוכחים חברי ועדת הביקורת, הממונה והיועמ"ש בלבד. יו"ר ועדת הביקורת רשאית להזמין לדיון גם את מנכ"ל המועצה. העובד רשאי להזמין לדיון נציג מטעמו.

13. תלונת שווא שלא בתום לב

עובד לא יהיה זכאי להגנות המפורטות בסעיף 12 לעיל במידה ונמצא כי תלונתו הינה תלונת שווא אשר הוגשה בחוסר תום לב, ופעולה מסוג זה תהווה עבירת משמעת.

MNG 05-02	נוהל:	נהלי מועצה
שם הנוהל: הממונה על תלונות עובדים		נושא: הוראות כלליות פרק : מבקר פנים
9.8.2018	מהדורה: 1.0	עמוד 7 מתוך 7
תאריך: 9.8.2018		

14. דיווח לוועדת הביקורת

הממונה יהיה אחראי לדווח לוועדת הביקורת ולמנהל הכללי על תלונות שהוגשו ועל אופן הטיפול בהן בשוטף.

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

הדוח יוגש לוועדת הביקורת ולמנכ"ל המועצה.

ועדת הביקורת תקיים דיון בדוח.