



**הוראת משרד הביטחון מס 10.07  
טיפול בתלונות ציבור המתקבלות במשרד הביטחון**

תאריך פרסום : א' כסלו תשס"ז 22.11.06  
ההוראה מתפרסמת מטעם המנכ"ל, הוכנה  
במקום : המ"ב 10.07 מתאריך 11.11.04 והופצה ע"י אגף ארגון בקרה ומינהל (אב"מ)  
תיקון אחרון : מ 3472 – 19.3.07 - התיקון בסעיפים 25, 38.

**כללי**

1. במשרד הביטחון מתקבלות תלונות מהציבור, בהן מועלים נושאים הנוגעים לפעילות אגפי המשרד ויחידותיו.
2. משרד הביטחון מתייחס לתלונות המתקבלות מהציבור ככלי לשיפור האיכות והשירות ולהפקת לקחים.
3. הוראה זו דנה באחריות הגופים המטפלים בתלונות, לרבות מתן מענה ענייני והפקת הלקחים המתחייבים.
4. במשרד הביטחון פועלת יחידה לפניית ותלונות הציבור שתפקידה לטפל במכלול נושאים הקשורים בפניות הציבור ובכללן ריכוז וטיפול בתלונות הציבור, בנושאים הקשורים למעב"ט.
5. במגמה לשפר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור, מנכ"ל משהב"ט מינה נציב תלונות הציבור (להלן: נת"צ).
6. ר' היחידה לפניית ותלונות הציבור משמש, בנוסף לתפקידו, גם כנציב תלונות הציבור ופועל בכפיפות למישנה למנכ"ל.

הערה: תוכן העניינים של ההוראה מופיע בסופה.

**מטרה**

7. מטרת ההוראה הינה למסד תהליכים, לעגן מתכונת ולקבוע אחריות לטיפול בתלונות, לרבות ריכוז וניתוח המידע העולה מהן והפקת הלקחים המתחייבים, על-מנת לפעול לשיפור מתמיד של מתן השירות הניתן לציבור ע"י המשרד.

**אחריות**

8. ראשי האגפים והיחידות נושאים באחריות לטיפול מיטבי בתלונות הנוגעות לפעילות עליה הם מופקדים, להפקת הלקחים ולהעברת דיווח לנת"צ.
9. נציב תלונות הציבור נושא באחריות כוללת לטיפול בתלונות כמוגדר בהוראה זו וכן, לריכוז וניתוח הממצאים העולים מכלל התלונות המגיעות מהציבור אליו ואל המשרד, ולהפקת הלקחים.

**הגדרות**

לצורך הוראה זו מוגדרים המושגים הבאים כלהלן:

01. **תלונה:** מכתב הכולל טענות על אפליה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל וכד'. (ההגדרה מבוססת על סעיף 61.361 בתקש"ר).  
למען הסר ספק, מובהר כי פניה טלפונית, אינה נחשבת תלונה.

## בלמ"ס

11. נושאים שאינם תלונה: ערעורים על שיקול דעת והחלטות או חילוקי דעות שנוצרים עקב החלטות של עובדי המשרד, אינם מוגדרים כתלונות והוראה זו אינה חלה עליהם.
21. רפרנט אגפי לטיפול בתלונות: עובד האגף/יחידה אשר מונה לצורך הטיפול בכל תלונות הציבור המתקבלות בכל יחידות האגף/היחידה (במישרין או באמצעות נת"צ). המינוי יכול להיות בנוסף על תפקידו.
31. מברר התלונה: נת"צ, רפרנט אגפי לטיפול בתלונות או כל גורם אחר שנתמנה לבירור תלונה.

### עיקרי ההוראה

41. במשרד הביטחון מונה על-ידי המנכ"ל נציב תלונות הציבור, זאת במגמה לשפר את התהליך הקשור בטיפול בתלונות הציבור.
51. הטיפול בתלונות ייעשה על-פי עקרונות התקש"ר ועל-פי המפורט בהוראה זו.
61. הוראה זו קובעת את הגורמים לבירור התלונות המתקבלות, מגדירה תקני זמן מחייבים בתהליך הטיפול ויוצרת בסיס לקיום מאגרי מידע אודות התלונות שנתקבלו ואופן הטיפול בהן.
71. נציב תלונות הציבור יכין דוח מסכם ומפורט שיפורסם אחת לארבעה חודשים.  
פרסום הדו"ח והפצתו מחוץ למשהב"ט, מותנים בהעברתו לבחינת יח' הביטחון במשהב"ט, אשר תוודא ותאשר כי אינו כולל מידע מסווג האסור בפרסום.
81. הדוח יוצג בדיוני הוועדה המשרדית לניהול איכותי, הפועלת במשרד בראשות הסמנכ"ל וראש אגף אב"מ. הוועדה תגבש המלצות ליישום הצעות לשינויים המפורטות בדו"ח (שינויי מדיניות, תהליכי עבודה וכד') וזאת כחלק מתהליך הפקת לקחים שיתקיים במשרד.
91. האחריות ליישום הלקחים חלה על ראשי האגפים והיחידות הנוגעות בדבר.
02. נציב תלונות הציבור יפעל לפיתוח הבנה ומודעות כלל משרדית לנושא הטיפול בתלונות הציבור ולצורך בהפקת לקחים מתלונות המתקבלות מהציבור, כמפורט בהמשך הוראה זו.

### תחולה

12. הוראה זו חלה על כל אגפי המשרד ויחידותיו.

### תלונות המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין - אחריות לטיפול

22. בכל אגף או יחידה, ימונה על ידי ראש האגף רפרנט לטיפול בתלונות המתקבלות מהציבור ולקיום הקשר בנושא עם נת"צ. העתק כתב המינוי, לרבות שמו, תפקידו ודרכי ההתקשרות עמו, יועבר לנת"צ.
32. בכל מקרה של קבלת תלונה על-ידי אגפי המשרד ויחידותיו, הם יפעלו כלהלן:
  - א. אם תוכן התלונה מתייחס לנושאים שבאחריותם, הם יטפלו בתלונה, ישיבו למלין ויעדכנו את נציב תלונות הציבור בשלבי הטיפול השונים, החל מתאריך קבלת התלונה ועד לסיום הטיפול בה.
  - ב. אם תוכן התלונה אינו מתייחס לנושאים שבאחריותם, הם יעבירו את התלונה לאגף או ליחידה הנוגעים בדבר ויעדכנו בהתאם את נת"צ. אם לא ידוע להם אל מי להעביר את התלונה לטיפול, יעבירו את התלונה אל נת"צ, תוך הדגשת הצורך לאתר את הגוף אליו מתייחסת התלונה.
  - ג. תלונות שמתקבלות בלשכת שר הביטחון, בלשכת המנכ"ל, בלשכת מבקר מערכת הביטחון או בלשכת דובר משהב"ט ומועברות על ידם לאגפים המתאימים – עותק מהתלונה יועבר לנת"צ.
  - ד. בכל תכתובת עם המלין, החל מקבלת תלונתו והמשך הטיפול השוטף בה עד לסיום הטיפול בתלונה, יועברו העתקי ההתכתבות עם המלין לרבות העתק התלונה, אל נת"צ.
  - ה. אגפי המשרד ויחידותיו ינהלו מעקב ובקרה אחר הטיפול בתלונות ומתן התשובות ויעבירו דיווח שוטף לנת"צ.

## בלמ"ס

### תלונות המתקבלות על ידי נציב תלונות הציבור - אחריות לטיפול

42. תלונות מהציבור המתקבלות במישרין אצל נת"צ, תועברנה על-ידו לבירור אל הרפרנטים האגפיים או היחידתיים הנוגעים בדבר במשרד.
- ת3472 – 19.3.07 - סעיף 25
52. נת"צ יקבע, בהתאם לסוג התלונה, האם התשובה למלין תועבר במישרין על-ידי האגף או היחידה, או תינתן על-ידו לאחר קבלת התייחסותם בכתב. נקבע כי האגף או היחידה ישיבו במישרין למלין, יועבר העתק מהתשובה לנת"צ.
62. נת"צ ינהל מעקב ובקרה אחר מתן התשובות לתלונות שהועברו על-ידו לטיפול האגפים ויחידות המשרד.
72. תלונות הציבור שענייניהן בנושאים כלליים הנוגעים למשרד, ואינן נוגעות ישירות לתחום הטיפול של אגף או יחידה במשרד, תטופלנה על-ידי נת"צ ישירות.
82. פנה נת"צ לגורם במשרד, ימציא אותו גורם, ללא דיחוי ולא יאוחר מ- 7 ימים מיום קבלת הפנייה, מענה לבקשת נת"צ, הנדרש לנת"צ לצורך בדיקת התלונה.
- כללי הטיפול בתלונות ומתן תשובות למלינים**
92. הכללים המפורטים להלן הינם כללים אחידים לטיפול בתלונות, בין אם הוגשו לאגף או ליחידה ובין אם הוגשו לנת"צ.
03. נת"צ, אגפי המשרד ויחידותיו יטפלו בתלונות כהגדרתן בסעיף 10 לעיל.
13. תלונה שהוגשה בכתב ותלונה שהוגשה בעל-פה ונרשמה מפי המלין, תיחתם בידי המלין ויצוין בה: שם המלין, מספר ת"ז, כתובת וטלפון. תלונה שהתקבלה בדואר אלקטרוני, הכוללת נתוני זיהוי אישיים, אשר אומתו עם המלין, תיחשב כתלונה חתומה.
23. התקבלה תלונה כנגד עובד או נושא משרה במשרד בנוגע לשירותו כעובד, היא תועבר לטיפול אגף משאבי אנוש או לראש האגף הנוגע בדבר, על-פי העניין. כמו כן תובא התלונה גם לידיעת מי שהתלונה נסבה עליו ואל הממונה עליו, ותינתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, בפרק הזמן המוקצב לטיפול בתלונה, כמפורט בהוראה זו.
33. לא תטופלנה תלונות שעל פניהן מעלות חשד לעבירה פלילית, או הנמצאות בהליך משפטי. חשדות לעבירות פליליות יועברו לטיפול יח' הביטחון במשהב"ט והיועמ"ש למעהב"ט, וחשדות לעבירות הנוגעות לביטחון המדינה יועברו לטיפול יח' הביטחון במשהב"ט.
43. תלונה שהוגשה לאחר שנה מיום המעשה שעליו נסבה, או מהיום שהמעשה נודע למלין, לפי המאוחר יותר, לא יתקיים בירורה, אלא אם נמצא על-ידי מברר התלונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה זאת. ניתנה סיבה מוצדקת לאיחור בהגשת התלונה, תיבדק התלונה גם לאחר שנה.
53. תלונה אנונימית שהתקבלה במשרד, ולא ניתן לזהות בוודאות את זהות המלין ו/או את מענו, לא יתקיים בירורה אלא אם נמצא על-ידי מברר התלונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה זאת. ניתנה סיבה מוצדקת לטיפול בתלונה, תיבדק התלונה לגופו של עניין גם כאשר זהות המלין אינה ידועה.
63. נמצא כי תלונה שהתקבלה במשהב"ט הינה 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 ממנה כי נעשתה פעולה רשלנית של המשרד וכאשר טיפול הולם בה אינו מובטח, יש להתייעץ עם היועמ"ש למעהב"ט לגבי נוסח התשובה למלין.
73. נמצא כי תלונה שהתקבלה במשהב"ט אינה מוצדקת, יובא הדבר לידיעת המלין בכתב, תוך ציון הממצאים והנימוקים.
- ת3472 – 19.3.07 - סעיף 38
83. כאשר קיים חשש כי התשובה למלין כוללת מידע מסווג ביטחונית, באחריות המשיב להעביר את נוסח התשובה המוצעת לבחינה ואישור של יח' הביטחון במשהב"ט.
93. 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 ההחלטה. נמנע עובד המשיב על התלונה מלפרט את הנימוקים, עליו להודיע למלין בכתב את סיבת הסירוב

## בלמ"ס

בהסתמך על סעיף 3 לחוק זה וזאת בתיאום עם היועמ"ש למעשהב"ט ויח' הביטחון במשהב"ט. נושאים אלו יועברו לטיפול יח' הביטחון במשהב"ט, אשר תעביר את החלטתה לנציב תלונות הציבור, לצורך מתן תשובה לפונה בכפוף למגבלות הביטחון.

04. מקבל התלונה רשאי להפסיק את בירור התלונה, אם נוכח שהתלונה קנטרנית או טרדנית, או שהוגשה שלא בתום לב, או שעניין התלונה בא על תיקונו, או שהמלין ביטל את תלונתו. באחד מאלה יודיע מקבל התלונה למלין בכתב כי הפסיק את הבירור, ויציין את הנימוקים לכך. הפסקת הטיפול בתלונה קנטרנית או טרדנית תחייב אישור מראש של ראש האגף או היחידה הנוגעת בדבר, או של נת"צ. העתק ההודעה בדבר הפסקת הטיפול מכל סיבה שהיא, יועבר לידועת כל הנוגעים בדבר, לרבות ראש האגף או ראש היחידה הנוגעת, הרפרנט האגפי ונת"צ.

### תהליך הטיפול בתלונות הציבור

14. שלבי תהליך הטיפול בתלונות הציבור המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין, מפורטים בתרשים המצורף כנספח א' להוראה זו.

24. שלבי תהליך הטיפול בתלונות הציבור המתקבלות בנת"צ מפורטים בתרשים המצורף כנספח ב' להוראה זו.

34. עם קבלת תלונה, יפעל מברר התלונה כלהלן:

א. יבדוק את מהות התלונה;

ב. יקלוט וירשום התלונה.

ג. יאשר בכתב למלין את דבר קבלת תלונתו מייד ולא יאוחר מ- 3 ימים מיום קבלת התלונה.

ד. יעביר התלונה אל הנילון והממונה עליו בגוף הנוגעת או לכל גורם נוסף שיקבע על ידי הגוף הנוגעת, לבדיקה והכנת הצעת תשובה (התלונה תועבר תוך שני ימי עבודה - אם נתקבלה בנת"צ ותוך יום עבודה אחד - אם נתקבלה במישרין באגף הנוגעת).

44. התקבלה התלונה על ידי הנילון והממונה עליו או על ידי גורם נוסף שניקבע על ידי הגוף הנוגעת, תינתן להם הזדמנות נאותה לבודקה ולהציע הצעה לתשובה סופית או לתשובת ביניים (תוך 4 ימי עבודה - אם נתקבלה בנת"צ ותוך 6 ימי עבודה - אם נתקבלה במישרין באגף הנוגעת).

54. תשובה סופית או תשובת ביניים לתלונה תינתן ע"י הרפרנט האגפי או ע"י נת"צ לא יאוחר מ- 14 ימים מיום קבלת התלונה.

64. במקרה שבירור התלונה הצריך זמן ממושך יותר מ- 14 ימים, תישלח למלין תשובת ביניים. במקרה זה תימשך בדיקת התלונה עוד 11 ימי עבודה - אם נתקבלה בנת"צ ועוד 10 ימי עבודה - אם נתקבלה במישרין באגף הנוגעת.

74. תשובה סופית תינתן ע"י נת"צ או ע"י הרפרנט האגפי, לא יאוחר מ- 28 ימים מיום קבלת התלונה.

84. במקרים בהם לא ניתן לתת תשובה סופית לתלונה בפרק זמן של 28 ימים, נדרשת הנמקת סגן ראש האגף הנוגעת. ההנמקה תועבר ע"י האגף הנוגעת לנת"צ.

### ניהול מידע

94. נת"צ ינהל מאגר מידע מרכזי ממוחשב שיקיף את כל התלונות המוגשות על-ידי הציבור נגד משרד הביטחון.

05. במאגר המידע יירשמו פרטי התלונות, ינוהלו מעקב ובקרה אחר הטיפול בהן וינותחו הממצאים העולים מן התלונות.

15. אגפי המשרד ויחידותיו ינהלו מאגרי מידע אגפיים או יחידתיים, לריכוז המידע הרלוונטי אצלם ולצורכי מעקב אחר הטיפול בתלונות.

### תהליך הפקת לקחים

25. במשרד הביטחון יתקיים תהליך הפקת לקחים, כמתחייב מניתוח הממצאים העולים מהתלונות.

## בלמ"ס

35. תהליך זה יכלול אבני דרך כלהלן:-

- א. נת"צ יכין דוח מסכם לגבי תלונות שהוגשו ואופן הטיפול בהן על-ידי המשרד, אחת לארבעה חודשים, ויגישו ליו"ר הוועדה המשרדית לניהול איכותי (הסמנכ"ל ור' אגף אב"מ). העתק הדוח יועבר ללשכת המנכ"ל, למבקר מעהב"ט ולגופים הנוגעים בדבר במשרד. פרסום הדו"ח והפצתו מחוץ למשהב"ט, מותנים במגבלות הביטחון המפורטות בסעיף 17 לעיל.
- ב. הדוח יכלול, בין השאר, 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.
- בנוסף, הדוח יכלול פרק המפרט את ניתוח הממצאים והמסקנות, הפקת לקחים בראייה כלל משרדית, ובשיתוף פעולה עם האגפים הנוגעים, וכן הצעות לשינויים (שינוי מדיניות, תהליכי עבודה וכד').
- ג. הוועדה המשרדית תתייחס תוך חודש מיום קבלת הדו"ח לממצאים, למסקנות וללקחים וכן להצעות לשינויים העולים מן הדוח ותגבש המלצות לטיפול על-ידי האגפים והיחידות הנוגעים.
- ד. אגפי המשרד ויחידותיו יהיו אחראים להפקת הלקחים כמתחייב בנושא ולדיווח חוזר לוועדה המשרדית הנ"ל, עד האחד במאי, בכל שנה.
- ה. מאגר המידע המשרדי המנוהל על-ידי נת"צ, יכלול גם את הלקחים שהופקו מהתלונות.

### פיתוח מודעות לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור

45. כדי לפתח הבנה ומודעות כלל משרדית לנושא הטיפול בתלונות הציבור ולצורך בהפקת לקחים מתלונות המתקבלות מהציבור, נציב תלונות הציבור יפעל כלהלן:
- א. יקיים פגישות עם ראשי האגפים והיחידות במשהב"ט.
  - ב. יקיים פגישות מקצועיות חצי שנתיות עם פורום הרפרנטים האגפיים לטיפול בתלונות.
  - ג. יפנה לכל העובדים באמצעות אתר האינטרנט ופרסם מידע בנושא תלונות הציבור (כגון: תמצית הרצאה חיצונית בנושא, תלונה המושכת תשומת לב מיוחדת והטיפול בה וכד').
  - ד. יפרסם מעת לעת את רשימת הרפרנטים האגפיים ודרכי ההתקשרות עימם באתר האינטרנט של משהב"ט.

### נהלים פנימיים

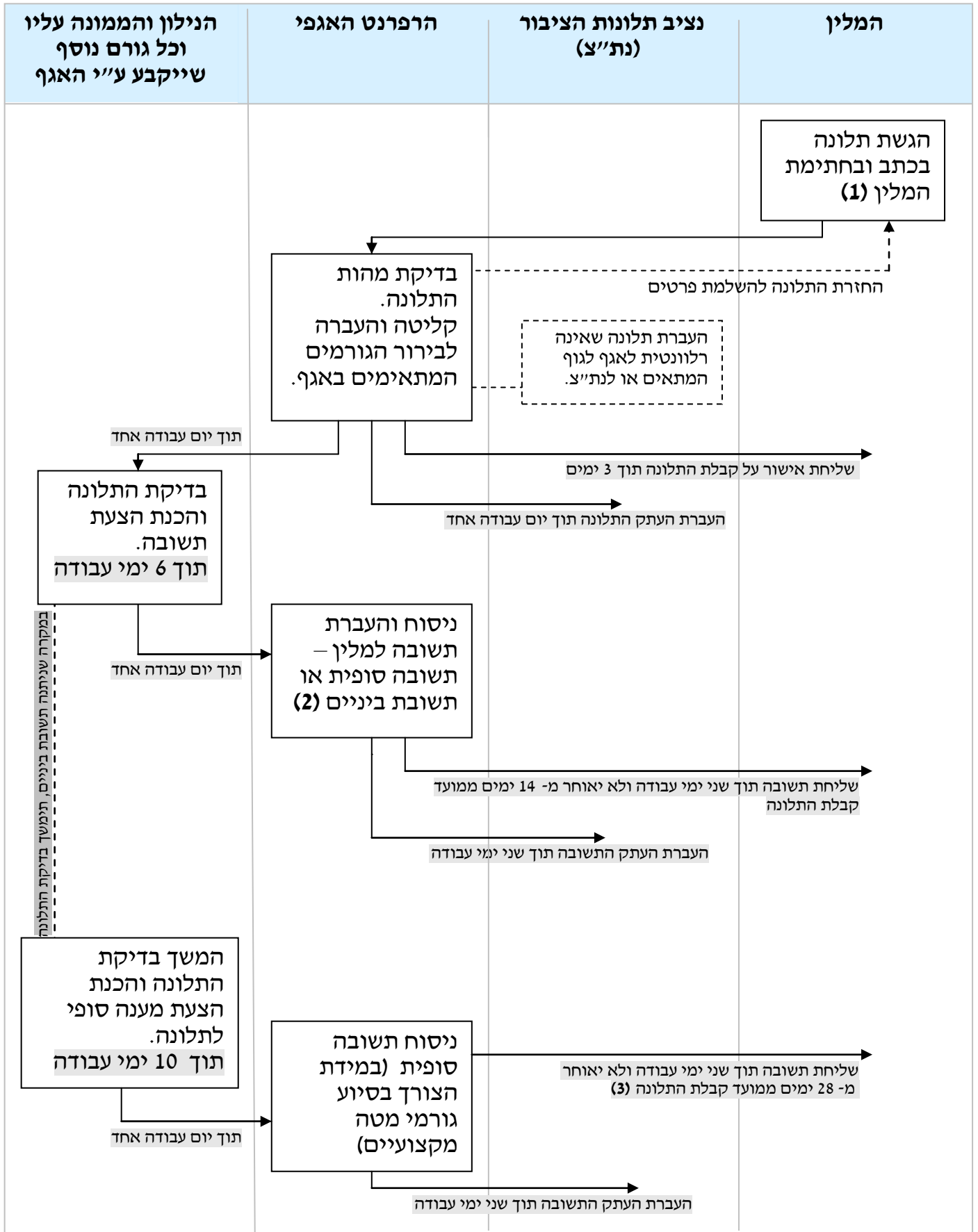
55. אגפי המשרד ויחידותיו יפרסמו נהלים פנימיים כמתחייב מהצורך ליישום הוראה זו.

העותק המקורי החתום שמור אצל הממונה על נהלי משהב"ט באגף אב"מ

# בלמ"ס

נספח א' להמ"ב 10.07 -

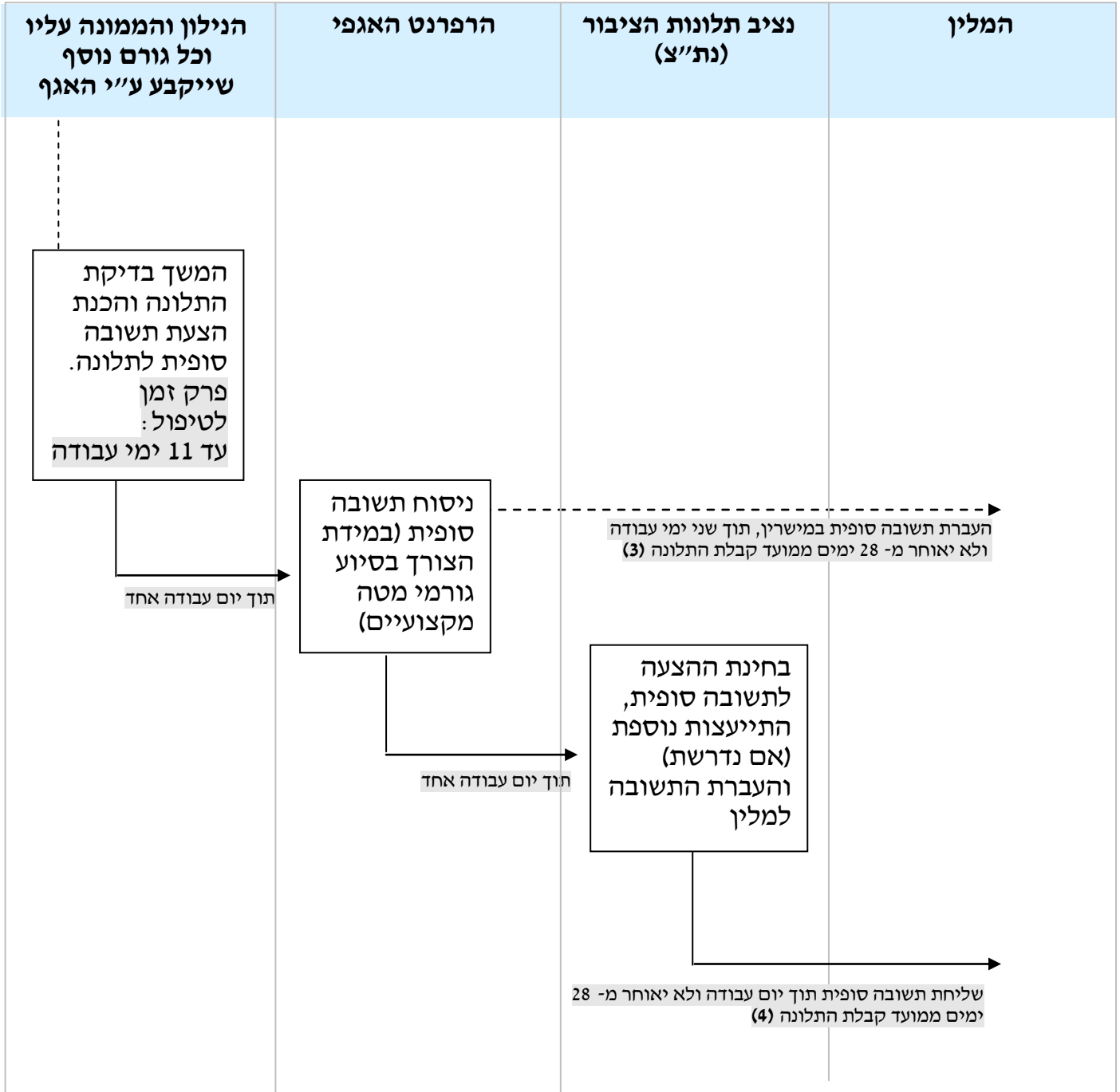
תהליך הטיפול בתלונות ציבור המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין- תרשים זרימה



- (1) תלונה שהתקבלה בדואר אלקטרוני, הכוללת נתוני זיהוי אישיים, אשר אומתו עם המלין, תיחשב כתלונה חתומה.  
 (2) התשובה הסופית תיכלול ממצאי בדיקת התלונה: מוצדקת/מוצדקת בחלקה/לא מוצדקת.  
 (3) במקרים בהם לא ניתן לתת תשובה לתלונה בפרק זמן של 28 יום – נדרשת הנמקת סגן ראש האגף הנוגע.



## בלמ"ס



- (1) תלונה שהתקבלה בדואר אלקטרוני, הכוללת נתוני זיהוי אישיים, אשר אומתו עם המלין, תיחשב כתלונה חתומה.
- (2) התשובה הסופית תכלול ממצאי בדיקת התלונה: מוצדקת/מוצדקת בחלקה/לא מוצדקת.
- (3) נת"צ יקבע, בהתאם לסיווג התלונה, אם התשובה למלין תועבר במישרין על ידי האגף או תינתן על ידו.
- (4) במקרים בהם לא ניתן לתת תשובה לתלונה בפרק זמן של 28 יום – נדרשת הנמקת סגן ראש האגף הנוגע.

# בלמ"ס

## תוכן עניינים

מס'

עמוד

1	כללי
1	מטרה
1	אחריות
1	הגדרות
2	עיקרי ההוראה
2	תחולה
2	תלונות המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין - אחריות לטיפול
3	תלונות המתקבלות על ידי נציב תלונות הציבור - אחריות לטיפול
3	כללי הטיפול בתלונות ומתן תשובות למלינים
4	תהליך הטיפול בתלונות הציבור
4	ניהול מידע
4	תהליך הפקת לקחים
5	פיתוח מודעות לחשיבות הטיפול בתלונות הציבור
5	נהלים פנימיים
	נספח א' להמ"ב 10.07 - תהליך הטיפול בתלונות הציבור המתקבלות באגפי המשרד ויחידותיו במישרין –
6	תרשים זרימה
	נספח ב' להמ"ב 10.07 - תהליך הטיפול בתלונות הציבור המתקבלות על ידי נציב תלונות הציבור – תרשים
7	זרימה