

מדינת ישראל
משרד הביטחון



הוראת אגף משפחות והנצחה מס' 15.00

הנושא :	הבקרה וטיפול בפניות הציבור באגף משפחות והנצחה
תאריך :	1.6.2008
מס' עמודים :	5

כללי

1. הוראה זו באה להחליף את הוראת אגף השיקום מספר 15.00 מתאריך 1.8.99.
2. מטרת הוראה זו להציג את הייעוד, התפקידים ושיטות העבודה של תחום הבקרה והטיפול בפניות הציבור באגף משפחות והנצחה.
3. ראש תחום בקרה וראש תחום פניות הציבור הינם בעל הסמכות והאחריות להנחיה, עדכון ובקרה של אופן הביצוע התקין של הוראה זו, כל אחד בתחומו.

הבקרה באגף משפחות והנצחה

יעוד

4. להלן פירוט היעוד של תחום הבקרה:
 - א. לשמש כלי פיקוח ובקרה, העומד לרשות ראש האגף, אשר באמצעותו תבחן פעילות, יעילות, איכות ורמת השירות שנותן האגף לזכאים.
 - ב. לערוך בקרה באגף במגמה לגלות תקנות ו/או ליקויים, על מנת לתקנם ולמנוע הישנותם בעתיד, וכן לייעל ולשפר את תפקוד האגף.
 - ג. לבקר ולייעץ לראש האגף בתחום ביצוע המטלות, לפי כללי מינהל תקין וטוהר המידות.

הגדרות

5. "בקרה" – בדיקה המופעלת בתהליך הביצוע והמהווה תנאי להמשך התהליך.

כפיפות ארגונית ומינוי

6. ראש תחום הבקרה כפוף ישירות לראש האגף.

התפקידים העיקריים

7. להלן התפקידים העיקריים של תחום הבקרה :

- א. לערוך בקרה שיטתית בכל תחומי הפעולה של האגף לפי תכנית עבודה שנתית שתאושר ע"י ראש אגף, או עפ"י הוראת ראש האגף, לגבי נושאים שלא נכללו בתכנית העבודה.
- ב. לבדוק את תקינות ונאותות התהליכים והרישומים מבחינת התאמתם להוראות, לנהלים ולטוהר המידות.
- ג. לבקר את היעילות התפעולית של האגף על כל שלוחותיו.
- ד. לדווח לראש האגף על הממצאים והמסקנות ולהמליץ על אופן הפקת הלקחים והדרך לתיקון הליקויים שהועלו בבקרה.
- ה. לנהל מעקב אחר ישום ההמלצות ותיקון הליקויים שאושרו ע"י ראש האגף.
- ו. מתן התייחסות לביקורות / דוחות מבקר המדינה ו / או מבקר המערכת ומעקב אחר ביצוע יישום הליכים.

הבסיס לעבודה

8. תחום הבקרה יתבסס בעבודתו על המקורות הבאים :
- א. חוקי ודיני המדינה לרבות, תקשי"ר, תכ"מ, פסיקת בית משפט וכד'.
 - ב. הוראות משרד הביטחון.
 - ג. הוראות אגף משפחות והנצחה.
 - ד. הנחיות מקצועיות של מבקר מערכת הביטחון.
 - ה. מדיניות ראש האגף.
 - ו. עקרונות מינהל תקין.
9. ראש תחום בקרה ישתתף בדיוני הנהלת האגף על מנת שיהיה מעורה במדיניות שתקבע ע"י ראש האגף ובהחלטות שתתקבלנה, וזאת כדי לאפשר לו לכוון את עבודת הבקרה בהתאם.

01. האחריות לביצוע הבקרה מוטלת על ראש תחום בקרה באגף. בסמכותו לקבל כל מסמך או אינפורמציה כפי שימצא לנכון לצורך עבודת הבקרה ותפקודה. חובת המבוקר להגיש את מירב הסיוע בכל התחומים כפי שיתבקש ע"י ראש תחום בקרה באגף.

11. לראש תחום הבקרה תהיה גישה, לצורך ביצוע תפקידו, לכל מאגר מידע רגיל או ממוחשב, לכל בסיס נתונים ולכל תוכנית עבודה של עיבוד נתונים אוטומטי בכל אחד מהגופים המבוקרים.

תכנית עבודה שנתית

21. לקראת כל שנת עבודה, יכין ראש תחום בקרה, תכנית עבודה שנתית ויגישה לאישור ראש האגף. לאחר שהתכנית אושרה היא מחייבת את ראש תחום הבקרה בביצועה.

31. עותק מתכנית העבודה המאושרת של תחום בקרה יועבר ע"י ראש תחום בקרה אל מבקר המערכת.

41. תכנית העבודה של תחום הבקרה, תיכלל במסגרת תכנית העבודה השנתית של האגף.

51. שינויים בתכנית העבודה יעשו רק באישורו של ראש האגף. עותק מהשינוי המאושר יועבר ע"י ראש תחום בקרה אל מבקר המערכת.

גילויי ליקויים

61. בכל מקרה של גילויי ליקויים ע"י תחום בקרה, יפעל ראש תחום בקרה כלהלן:

א. יעביר הממצאים ליחידה המבוקרת לקבלת התייחסותה.

ב. יעביר הממצאים לידיעת ראש האגף (לאחר קבלת הערותיו והבהרותיו של המבוקר) עם עותק למבוקר.

71. אם יש בליקויים שנתגלו, חשש לפגיעה בביטחון או בטוהר המידות, יפעל ראש תחום בקרה כלהלן:

א. בנושאי ביטחון – יעביר את הממצאים מיידית אל ראש האגף ולידיעת קב"ט משהב"ט במלמ"ב ומבקר המערכת.

ב. בנושאי טוהר המידות – יעביר את הממצאים מיידית לידיעת ראש האגף. אם לדעת ראש האגף החשש סביר, ידווח על כך גם לקב"ט, ולמבקר המערכת. אם לדעתו החשש אינו סביר יודיע על כך למבקר המערכת.

כל הדיווחים, כאמור לעיל, יעשו לבעלי התפקידים הנ"ל כאשר הם מסווגים לנמען בלבד וזאת בנוסף לכל סיווג אחר.

מעקב על יישום המלצות הבקרה

81. הנהלת האגף, תפרט בנהלים פנימיים את השיטה והמועדים לדיוני מעקב אחר תיקון הליקויים שהועלו בדו"חות ראש תחום הבקרה, ואת שיטת הדיווח על תיקון הליקויים.

דיווח

91. ראש תחום בקרה יגיש לראש האגף דו"ח שנתי, על פעולות תחום הבקרה. הדו"ח יכלול את הנתונים הבאים:

- א. דיווח על תהליכי הבקרה שבוצעו.
 - ב. ממצאים שנתגלו והמלצות שנתקבלו בתהליכי הבקרה שבוצעו.
 - ג. יישום המלצות ממצאי הבקרה ע"י המבוקרים.
 - ד. ממצאים והמלצות שהתקבלו ולא בוצעו והסיבות לאי ביצוען.
- העתק מהדו"ח יועבר למבקר המערכת ע"י ראש תחום בקרה.
בנוסף לנ"ל, יועברו למבקר המערכת, ע"י ראש האגף כל דו"ח בקרה שיידרש על ידו.

הכוונה והדרכה

02. עובדי תחום הבקרה ישתתפו בפעולות ההדרכה הנערכות ע"י יחידת מבקר המערכת (באמצעות הממונה על הכוונת יחידות הביקורת) כגון: קורסים, השלמויות, ימי עיון, כנסים וכד'.

הטיפול בפניות הציבור

12. ראש תחום פניות הציבור יטפל בתלונות המגיעות מגורמים שונים, יבדוק את התלונות לפי הצורך וידאג להשיב למתלונן בתיאום עם הממונה.

כפיפות ארגונית ומינוי ראש תחום פניות הציבור

22. ראש תחום פניות הציבור כפוף ישירות לראש האגף.

התפקידים העיקריים

32. להלן התפקידים העיקריים של ראש תחום פניות הציבור:
- א. טיפול בפניות (תלונות) המגיעות לאגף מגורמים שונים.
 - ב. העברת פניות להתייחסות גורמים רלוונטיים באגף או למתן תשובה ישירה לפונה באמצעות הגורמים הנ"ל.
 - ג. עם קבלת העתק פניה למתן התייחסות, על הגורם הרלוונטי להשיב לראש תחום פניות הציבור תוך 7 ימים מיום קבלת הפניה.

ד. ראש תחום פניות הציבור יכין דו"ח שנתי לראש האגף. בנוסף על כן, ינהל רישום של הפניות (תלונות) שלאחר בדיקתן נמצאו צודקות, צודקות חלקית, או בלתי צודקות.

אריה מועלם

ראש אגף משפחות והנצחה