

המועצה הישראלית לצרכנות – ספר הנהלים

נוהל מס' 19 - הגנת הפרטיות ומניעת ניגוד עניינים

האמור בנוהל זה מתייחס לזכר ונקבה כאחד. השימוש בלשון זכר הינו לשם הנוחיות בלבד.

מטרה: מטרת נוהל זה ליידע את העובדים ואו המתנדבים במועצה לצרכנות אודות אופי פעילות המועצה, משמעותו והתחייבות למנוע פגיעה בפרטיות ואו ניגוד עניינים.

הגדרות: "עובד" – עובד או מתנדב המועצה לצרכנות.
"טופס הגנת הפרטיות ומניעת ניגוד עניינים" – טופס המצ"ב לנוהל זה כנספח.

רקע:

המועצה הישראלית לצרכנות הינה ארגון הצרכנים הגדול בישראל ומאוגדת כחברה פרטית בבעלות הממשלה (75%). המועצה פועלת כיום מכח חוק המועצה הישראלית לצרכנות התשס"ח – 2008 וככזו הינה, למעשה גוף ציבורי המוטלים עליו חובות מהמשפט הציבורי.

זכות השימוע:

זכות השימוע הינו עקרון אשר זכה למעמד חוקתי המחייב ליתן לגוף לגביו מתקבלות תלונות, הזדמנות להגיב לכל הטענות המועלות נגדו. בהתאם, פנית גורם מהמועצה לנילון תעשה תוך מתן הזדמנות סבירה להגיב לטענות המועלות נגדו והימנעות מהאשמת הנילון באופן נחרץ אלא באופן לכאורי בלבד. (ראו נוהל טיפול בתלונות)

הגנת הפרטיות:

המועצה כגוף ציבורי תשמור על פרטיותם של הפונים והמשיבים לה ותעשה שימוש במידע המתקבל על פי הוראות חוק הגנת הפרטיות.
עובד המועצה לא יעשה כל שימוש במידע שקיבל או נחשף לו במסגרת פעילותו במועצה, לא בזמן היותו עובד המועצה ואף לא לאחר שחדל מלהיות עובד המועצה פרט למידע נגיש לכלל הציבור ושנמצא בהישג יד לכל אדם.
בכל מקרה בו יעשה שימוש בפרטיו של צרכן לצורך פרסום באמצעי תקשורת (למעט פרסום מקרה באופן אנונימי), תעשה פניה מתועדת לצרכן לקבלת הסכמתו.
לעניין סעיף זה, פניה מתועדת משמעה, פניה בכתב, טלפון או כל אמצעי אחר לצרכן, קבלת הסכמתו להעברת שמו ופרטי פנייתו. תיעוד ההסכמה יעשה בכתב הכולל שם העובד המבקש את האישור, מועד הפניה, הסכמת הצרכן וחתימת העובד המאשר את ההסכמה.
רצוי כי עותק התיעוד ישמר גם בתיק הגנת הפרטיות המונח במחלקה המשפטית במועצה.
הדוברות תוודא קיומו של תיעוד כאמור בטרם יועבר המידע לתקשורת.

ניגוד עניינים:

עובד המועצה לא יפעל במסגרת המועצה לצרכנות בתחומים בהם יש לו נגיעה ואו אינטרס אישי. כך למשל לא יפעל עובד לבירור תלונה אישית, אלא אם הצהיר על עניינו האישי בפני הנילון. לא יפעל עובד במועצה בתחום שיש לו עניין אישי, מקצועי מסחרי או כל עניין אחר וידווח למנכ"ל המועצה בכל עת שהוטלה עליו מטלה העלולה להעמידו, במועד המטלה או במועד מאוחר יותר, במצב של ניגוד עניינים.

הנוהל:

כל עובד חדש במועצה יחתום על טופס "הגנת הפרטיות ומניעת ניגוד עניינים" בד בבד עם חתימתו על הסכם עבודה.

שונות:

רצ"ב טופס הגנת הפרטיות ומניעת ניגוד עניינים.

אישור הנוהל:

הנוהל הועבר לעיון מבקר הפנים ביום _____ ולא נתקבלו לגביו כל הערות.
אישור הדירקטוריון מיום 29.11/2

טופס הגנת הפרטיות ומניעת ניגוד עניינים

מצורף להסכם שמנערך ונחתם ביום _____
בין המועצה הישראלית לצרכנות ובין _____

המועצה הישראלית לצרכנות

המועצה הישראלית לצרכנות הינה ארגון הצרכנים הגדול בישראל ומאוגדת כחברה פרטית בבעלות הממשלה (75%). המועצה פועלת כיום מכח חוק המועצה הישראלית לצרכנות התשס"ח – 2008 וככזו הינה, למעשה גוף ציבורי המוטלים עליו חובות מהמשפט הציבורי.

המועצה לצרכנות הוקמה על מנת לפעול להגנת הציבור הצרכנים בתחום האזרחי, שמירת זכויותיהם וקידום ענייניהם.

בהתאם ומכוח הדין, חובת המועצה ובכלל זה כל עובדיה והפועלים מטעמה לפעול למטרות אלה בלבד תוך שמירה על עצמאות שיקול הדעת, ללא פניות ומשוא פנים תוך שמירה מוקפדת על הגינות וכללי המשפט הציבורי.

תמורה:

מטעם המפורט לעיל, נאסר בדין על המועצה ובכלל זה על כל עובד מעובדיה, לקבל מגורמים עסקיים כל תמורה. יצויין כי המועצה אוסרת על עובדיה קבלת תמורה מכל גורם שהוא, זולת תשלומים ואו הטבות הניתנות באמצעות המועצה לצרכנות. מאחר ויש צרכנים המבקשים להביע תודתם על טיפול המועצה בדרך של משלוח מתנה למטפל, יש להודיע על כל מתנה שאינה זוטי דברים למנכ"ל על מנת להכריע בגורלה. כך למשל אין חובה לסרב לקבל מכתב ברכה גם אם הוא מלווה בזר פרחים)

הגנת הפרטיות:

כל גורם במועצה יכבד את פרטיותם של הפונים והמשיבים למועצה ויפעל להגנת פרטיותם. עובד המועצה לא יעביר לשום גורם מידע שקיבל מהמועצה, לרבות מידע שנמסר ממתלונן או עונה לפניות המועצה או כל מידע אחר.

העובד מתחייב לשמור על איסור זה גם לאחר הפסקת פעילותו במסגרת המועצה לצרכנות. העובד ימנע ממסירת מידע הקשור עם המועצה בכל דרך שהיא אלא אם קיבל אישור מפורש ומסויים מאת הגורמים המוסמכים במועצה – מנכ"ל המועצה או דוברת המועצה (לפי העניין).

מניעת ניגוד עניינים ומשוא פנים:

העובד מתחייב שלא לעסוק בשום נושא שהועבר לטיפולו ולא יפעל בתחום שיש לו בו ולו חשש לניגוד עניינים ואו חשש למשוא פנים.

כך למשל, לא יפעל מטפל בנושא שיש לו נגיעה אישית, לא יברר תלונות של אנשים המוכרים לו באופן אישי אלא אם הצהיר ומראש על ניגוד העניינים שיש לו וקיבל אישור המנכ"ל או מי שמונה במועצה לפקח על פעילותו. וכך, לא ייצג גורם של המועצה את המועצה בפני גוף או טריבוניל העוסקים בתחום שיש לו עניין אישי, כלכלי, מסחרי או כל עניין אישי אחר. כך למשל לא ייצג גורם את המועצה בפני טריבוניל כדוגמת מכון התקנים בועדה או בדיון בנושא עיסוקיו הפרטיים ואו שיש להחלטות הטריבוניל השפעה כלשהי על ענייניו ואו עיסוקיו של הנציג. בסעיף זה, ניגוד עניינים אישי, נכלל גם עניינם של אנשים אחרים הקרובים לעובד בדרגת קירבה ראשונה.

בחתימתו על נספח זה, מתחייב העובד לפעול כדלעיל ומצהיר כי אין לו כל ניגוד עניינים בבצוע המטלות המיועדות לו והוא מתחייב להודיע למנכ"ל המועצה או למי שהוסמך ע"י המנכ"ל בכל עת בה יתעורר עניין המעלה חשש לניגוד עניינים כאמור לעיל.