



הוראות המשטרה		
מספר: <b>03.05.02</b>	תת-פרק: יחסי מפקדים - פקודים	פרק: המשרתים במשטרת ישראל ותנאי שירותם

פקודות משטרת ישראל של המפקח הכללי
תאריך פרסום: 01/10/2009
תאריך תחילה: 01/10/2009
תאריך ביטול:
נוסח: 2

שם הוראת המשטרה: בקשות ותלונות

3.05.02 - בקשות ותלונות

### תוכן העניינים

1. הזכות להגיש בקשה או תלונה
2. הטיפול בבקשה או בתלונה
3. הזכות להגיש לשר לביטחון הפנים בקשה לסיוע בעניין אישי הקשור בשירות במשטרה
4. ביטול הוראת משטרה

**1. הזכות להגיש בקשה או תלונה**

- א. שוטר רשאי להגיש בקשה לכל דרג מדרגי הפיקוד או להתלונן לפני כל דרג מדרגי הפיקוד, וכן הוא רשאי להגיש בקשה לשר לביטחון הפנים או להתלונן לפניו.
- ב. הגשת בקשה או תלונה תיעשה בכתב.
- ג. הגשת בקשה או תלונה תיעשה בנתיבי הפיקוד.
- ד. על אף האמור בסעיף ב, אם הבקשה או התלונה של השוטר מיועדת לדרג שהוא הממונה הישיר של השוטר – רשאי השוטר להגיש את הבקשה או התלונה באמצעות ריאיון עם הדרג שהוא הממונה הישיר עליו, כקבוע בפקודות המטה הארצי.
- ה. על אף האמור בסעיף ג, דרג מדרגי הפיקוד רשאי לקבוע כי בקשה או תלונה המיועדת לו – שוטר רשאי להגישה שלא בנתיבי הפיקוד.

**2. הטיפול בבקשה או בתלונה**

- א. דרג מן הדרגים שקיבל בנתיבי הפיקוד בקשה או תלונה של שוטר, והוא אינו הדרג שהבקשה או התלונה מיועדת לו, יוסיף את תגובתו בעניין בקשתו או תלונתו של שוטר, לפי הצורך, ויעביר את הבקשה או התלונה לדרג הממונה – בתוך 14 ימים.
- ב. חלפו 14 ימים מיום שהתקבלה הבקשה או התלונה אצל דרג שאינו הדרג שהבקשה או התלונה מיועדת לו, וטרם עברה הבקשה לדרג הממונה – רשאי השוטר לפנות במישרים אל הדרג הממונה.
- ג. הדרג שהבקשה או התלונה מיועדת לו, ישיב לשוטר מוקדם ככל האפשר, ולא יאוחר מ-30 ימים מיום שהתקבלה אצלו הבקשה או התלונה. לא השיב הדרג כעבור 30 ימים כאמור – רשאי השוטר לפנות אל הדרג הממונה.

**ד. הגשת ערעור**

- (1) אם החלטת דרג הפיקוד שהבקשה או התלונה מיועדת לו, אינה מספקת את השוטר – רשאי השוטר לערער על ההחלטה בכתב, בנתיבי הפיקוד. הערעור יופנה לדרג פיקוד שהוא גבוה מדרג הפיקוד שנתן את ההחלטה האמורה.
- (2) השוטר רשאי להמשיך להעביר את הערעור במדרג רמות הפיקוד כל עוד דעתו מן ההחלטות שהתקבלו לא נחה.
- (3) לא נחה דעתו של השוטר לאחר שקיבל את החלטת דרג הפיקוד הבכיר במשטרה – החלטת המפקח הכללי – רשאי השוטר להעביר את הערעור לשר לביטחון הפנים.

**3. הזכות להגיש לשר לביטחון הפנים בקשה לסיוע בעניין אישי הקשור בשירות במשטרה**

על אף האמור בסעיף 1 ו-2, בקשה של שוטר לסייע לו בעניין אישי הקשור בשירותו במשטרה המיועדת לשר לביטחון הפנים – יחולו בעניינה הכללים הקבועים בפקודות המטה הארצי.

**4. ביטול הוראת משטרה**

הוראת המשטרה 3.05.02 – "פניות ותלונות" – בטלה.