

י' ניסן תשע"ה
30/03/2015
2015-0002-181

חוזר מנכ"ל מיוחד
מס' 77

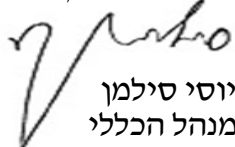
לכבוד
ראשי רשויות מקומיות
עובדי משרד הרווחה והשירותים החברתיים
עובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות ומסגרות המשרד

שלום רב,

הנדון: הנחיות מנכ"ל בדבר הטיפול בכלל פניות הציבור המגיעות למשרד הרווחה והשירותים החברתיים

מספרן ההולך וגדל של פניות ציבור ומורכבותן, הובילו את המשרד להליך של הסדרה בטיפולן ובניית תשתית ארגונית וטכנולוגית למתן מענה הולם בזמן סביר לכל אדם הפונה למשרד, תוך רישום, בדיקה ומעקב של כל פנייה בצורה מיטבית.

לפיכך, מיניתי וועדה לכתיבת נוהל לטיפול בפניות ציבור, שגיבשה דרכי פעולה, משלבי הקליטה של הפנייה ועד לסיום הטיפול בפנייה ומתן תשובה לפונה. מצ"ב הנוהל, שבא להבטיח טיפול מיטבי בפניות הציבור, כאשר המחלקה לפניות הציבור היא הגורם המתכלל והאחראי על כל הפניות לסוגיהן.

בברכת חג שמח,

יוסי סילמן
המנהל הכללי

העתקים: מר שלמה דולברג, מנכ"ל מרכז שלטון מקומי
מר ישראל נדיבי, מנכ"ל המועצות האזוריות
הנהלת המשרד
גב' רחל זמל, הממונה על פניות הציבור



מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים



נוהל טיפול בפניות הציבור

אדר תשע"ה
מרץ 2015



נוהל טיפול בפניות הציבור

1. כללי

- א. הטיפול בפניות ציבור הינו תחום בעל חשיבות עליונה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, וכל פנייה תקבל את מלוא תשומת הלב וההתייחסות המקצועית הראויה.
- ב. הטיפול בפניות ציבור נשען על הנחת היסוד כי זכותם של לקוחות משרד הרווחה והשירותים החברתיים, המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות ושירותי הרווחה אשר בפיקוחם, לקבל שירות איכותי ומקצועי תוך ניסיון למיצוי זכויותיהם בצורה המירבית ועפ"י הנחיות ונהלי המשרד.
- ג. במענה לסעיף א' ו-ב' לעיל המענה לפניות הציבור צריך לכלול התייחסות מפורשת לסוגיות המועלות בפנייה ולהיכתב בצורה עניינית ובשפה ברורה.
- ד. נציבות שירות המדינה פרסמה בתקשי"ר הוראות התכתבות (נספח א').

2. מטרת הנוהל

- לקבוע את סדרי העבודה לטיפול בפניות הציבור המופנים לעובדי משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

3. הגדרות

- 3.1 המחלקה לפניות הציבור – המחלקה שעיסוקה טיפול בפניות הציבור במשרד הראשי.
- 3.2 הממונה על פניות הציבור – מי שעומד בראש המחלקה לפניות הציבור.
- 3.3 בקשה למידע – פנייה לקבלת מידע בתחומים שבאחריות משרד הרווחה והשירותים החברתיים או תחומים שמשיקים לתחום הרווחה והשירותים החברתיים.
- 3.4 קריאה/בקשה לעזרה – פנייה של אדם הנמצא במצוקה כלשהי בתחום הרווחה האישית/משפחתית וזקוק לסיוע. באם הפונה פנה כבר לפני כן בבקשת הסיוע לגורמי הרווחה ולא נענה, פנייתו תחשב בגדר "תלונה", כמפורט בסעיף ד' להלן.
- 3.5 דיווח – דיווח ע"י גורם שלישי לגבי מקרה הדורש התערבות שירותי הרווחה בטיפול באדם ו/או משפחה אשר להערכתו נמצא במצוקה ו/או סכנה.



3.6 תלונה – פנייה המכילה טענה על טיפול לקוי, אי שביעות רצון או מורת רוח של לקוח שירותי רווחה על השירות שניתן לו או על סיוע שלא ניתן לו, ע"י המחלקה לשירותים חברתיים או מפעיל מטעמה, או בכל מסגרת השייכת למשרד הרווחה והשירותים החברתיים או בפיקוחו.

4. תפקיד המחלקה לפניות ציבור במשרד

- (א) טיפול בפניות/דיווחים דחופים ומניעת פגיעה באוכלוסיות בסיכון וסכנה.
- (ב) ערוץ תקשורת עבור לקוחות שירותי הרווחה להביע את עמדתם ו/או את אי שביעות רצונם לגבי השירות שניתן להם.
- (ג) מתן התייחסות לאוכלוסייה נזקקת שלא היתה מוכרת לשירותי הרווחה טרם הפנייה ומתן מענה בהתאם.
- (ד) בחינה מחודשת של המענים הניתנים ללקוחות וניסיון להיענות למצוקתם ככל האפשר.
- (ה) מקור מידע וכלי בקרה נוסף של המשרד באשר לאיכות וזמינות השירותים הניתנים ללקוחות שירותי הרווחה.
- (ו) העברת נתונים לעובדי המשרד אחת לשלושה חודשים או על פי בקשה, מהמערכת הממוחשבת אודות סוגיות, אוכלוסיות, מגמות אזוריות וכיו"ב, כבסיס ללמידה, הפקת לקחים, זיהוי תופעות, וביצוע שינויים בתחומם.

5. סוגי הפניות העיקריים

הפניות המצויינות בהגדרות סעיפים 3.3–3.6 לעיל, יכולות להגיע ישירות ע"י הפונה או באמצעות גורם שלישי: קרוב משפחה, אפוטרופוס או גורם מתווך אחר כגון: עו"ד, הממונה על פניות הציבור במשרד מבקר המדינה, איש ציבור.

דרכי הגעתן של הפניות מגוונות: שיחת טלפון, פקס, דואר אלקטרוני, מכתב או אתר המשרד באינטרנט.

6. תהליך הטיפול בפניות הציבור

(א) המחלקה לטיפול בפניות ציבור (בראשות הממונה על פניות הציבור) מהווה הגורם הארצי המרכז את כל הפניות המגיעות למשרד על יחידותיו השונות, הינו הגורם האחראי על הטיפול בפנייה ובמתן תשובה לפונה, תוך ניתוב לגורמים המקצועיים העוסקים בנושא עפ"י נוהל זה ומעקב אחר מתן תשובה סופית לפונה.



בתוקף התפקיד, הממונה רשאי לבקש כל חומר אודות הפנייה מהגורמים המקצועיים הרלוונטיים.

(ב) עובדי המחלקה לפניות הציבור במשרד הראשי והעובדים במחוזות מסתייעים במערכת ממוחשבת שפותחה במיוחד – ע"י אגף בכיר מערכות מידע וענ"א – לצורך טיפול בפניות הציבור ומהווה תשתית לטיפול, בקרה וניהול פניות הציבור במשרד. על כל הגורמים המחברים למערכת לפעול עפ"י ההנחיות תוך רישום ותיעוד של המהלכים השונים במהלך הטיפול בפניה.

7. שלבי הטיפול בפניות ציבור

א. קליטת הפנייה במחלקה לפניות הציבור

- (1) כל פניית ציבור המגיעה לגורם כלשהו במשרד, לרבות לשכת שר ולשכת מנכ"ל, גורם כלשהו במשרד הראשי או פנייה ישירה למחוז תופנה הפנייה למחלקה לפניות הציבור.
- (2) פניות מגורם ממסדי (חבר כנסת, שר, מבקר המדינה או איש ציבור) שמגיעות לגורם כלשהו במשרד, לרבות לשכת מנכ"ל, יועברו ע"י המחלקה לפניות הציבור ליידוע של לשכת השר.
- (3) הפנייה תיבדק בדיקה ראשונית ע"י המחלקה לפניות הציבור: פרטי הפונה במרשם האוכלוסין ובדיקה במערכת נתוני יסוד אודות משפחה מטופלת במחלקה לשירותים חברתיים.
- (4) פניה העוסקת בבקשה לקבלת סיוע הנמצא בסמכות המחלקה לשירותים חברתיים, ומברור המחלקה לפניות הציבור עולה כי נשוא הפניה אינו מוכר למחלקה לשירותים חברתיים, יופנה הפונה למוקד העירוני לפי מקום מגוריו לברור פרטי המחלקה לשירותים חברתיים אליה יוכל לפנות לתאום פגישה ו/או יימסר מספר הטלפון של המחלקה לשירותים חברתיים במקום מגוריו.
- (5) המחלקה לפניות הציבור תבחן את הפנייה: הבחנה בין הפונה לנשוא הפנייה, כתובת המגורים של נשוא הפנייה, הגדרת התחום אליו שייכת הפנייה וכדומה.
- (6) המחלקה לפניות הציבור תבקש מהפונה עפ"י הצורך הבהרות לגבי הפנייה.
- (7) פנייה הנוגעת לסוגיות משפטיות מובהקות, יכול הממונה על המחלקה להתייעץ עם הייעוץ המשפטי.
- (8) פנייה העוסקת בבקשה למידע, המחלקה לפניות תספק את המידע ככל שניתן ישירות לפונה, לאחר התייעצות לפי הצורך עם הגורמים המקצועיים במשרד או מחוצה לו. מידע המחייב אישורו של הממונה על חופש המידע, תופנה לטיפולו.



- 9) במקרים בהם הפונה שולח את פנייתו ליותר מגורם אחד בתוך המשרד, המחלקה לפניות הציבור תרכז את כל הפניות בעניינו והפונה יקבל תשובה אחת מתוכללת.
- 10) פניות שתקבלנה רק בכתב. במקרים חריגים בהם הפונה אינו מסוגל להעביר פנייה בכתב, תיכתב הפנייה עבורו ע"י עובד המחלקה לפניות הציבור.
- 11) פנייה המנוסחת בשפה אלימה או מאיימת לא תטופל על ידי המחלקה לפניות הציבור. עוד יובהר לפונה בכתב כי אם ברצונו להיענות באפשרותו לפנות שנית בפנייה מכובדת והולמת. המחלקה לפניות הציבור תפעיל את שיקול דעתה בדבר דיווח לאגף הבטחון במשרד ו/או הגשת תלונה למשטרה במידת הצורך.
- 12) המחלקה לפניות הציבור תרשום את הפנייה במערכת הממוחשבת ותמשיך לעקוב אחרי הטיפול בפנייה עד לסיום הטיפול בפנייה.
- 13) המחלקה לפניות הציבור תפנה את הפנייה לגורמים המקצועיים לפי הוראה זו, אלא אם מצא הממונה כי באפשרות להשיב תשובה עניינית ישירות ללקוח.
- 14) המחלקה לפניות הציבור, לשכת שר, לשכת מנכ"ל והגורמים המקצועיים שהנושא בתחום טיפולם במשרד הראשי ובמחוזות יפעלו בהתאם להוראה זו, אלא אם מצאו לנכון במקרים חריגים לפעול אחרת עפ"י שיקול דעתם ותוך יידוע הגורמים הרלוונטיים.

ב. העברת הפנייה לטיפול הגורמים המקצועיים וידוע הפונה

- 1) המחלקה לפניות תעביר את הפנייה תוך שלושה ימים מיום קבלתה לגורמים השונים במשרד כפי שמפורט כדלקמן.
- 2) במחלקה לפניות הציבור תשלח תשובה לפונה (נספח ב' ונספח ג').

ג. הפנייה לטיפול במשרד הראשי

- 1) פנייה המתייחסת לאוכלוסייה המטופלת במסגרת חוץ ביתית.
- 2) פניה העוסקת בנושאים המטופלים ישירות ע"י יחידות המשרד: שירותי מבחן, אימוץ, חקירות ילדים, חסות הנוער, השירות לעיוור וכדומה.
- 3) פנייה בנושאי מדיניות ונושאים עקרוניים.
- 4) פנייה בה הפונה מלין על התשובה שניתנה לו ע"י המחוז, או סבר הממונה כי יש סוגיות שלא



נענו בתשובת המחוז או שנדרשת בדיקה נוספת, ישקול הממונה, האם יש צורך בהשלמת התשובה. אם סבר שיש צורך כאמור, ישקול האם להחזיר התשובה להשלמת המחוז או להעבירה להתייחסות לגורם המקצועי הרלוונטי במשרד הראשי. במקרים של פניות שטופלו ע"י המשרד הראשי, התשובה לפונה תועבר ישירות ע"י הגורם שבדק את הפנייה עם העתק לממונה ולגורם המקצועי במחוז.

ד. הפנייה לטיפול במחוז

1) פנייה המתייחסת לאוכלוסייה המטופלת בקהילה: המחלקה לשירותים חברתיים ו/או מסגרת בקהילה.

2) הטיפול בפניות ציבור הינו באחריות מנהל המחוז ו/או סגנו.

3) הטיפול בפניות במחוז נעשה ע"י מי שמונה על ידי מנהל המחוז לטפל בפניות הציבור והינו אחראי גם על הפעלת המערכת הממוחשבת בכל מהלך הטיפול בפניה.

ממונה הפניות במחוז יפנה את הפניות בהתאם לשני מסלולי טיפול כדלקמן:

א) פניות העוסקות בנושאים של צרכים כלכליים, סיוע חומרי, הסעות, תיווך מול גורמים נוספים (משרד השיכון, בטל"א), תועברנה ע"י ממונה הפניות במחוז ישירות לבקשת התייחסות למחלקות לשירותים חברתיים עם העתק למרכז השירות הרלוונטי. פניות שהועברו ע"י ממונה לפניות במחוז ישירות למחלקות לשירותים חברתיים, התשובה לפונה תהיה באחריות האחראי לפניות במחוז ובהתייעצות עם גורמי הפיקוח בהתאם לצורך.

ב) פניות העוסקות בנושאים הקשורים לסוגיות טיפוליות בתחום החוק: (סדרי דין, חוק נוער או אפוסטרופסות), החלטות וועדות תכנון, טיפול והערכה, החלטות טיפוליות אחרות ותלונות על עובדים, תועברנה ע"י ממונה לפניות במחוז למרכז השירות הרלוונטי. נוסח התשובה לפניות שטופלו ע"י השירותים יוצע על ידם לממונה הפניות במחוז, אשר ידאג להוצאת תשובה לפונה.

4) תלונות, הנוגעות לנושאים הנמצאים בהליך משפטי, דוגמת פניות בעניין תסקירי סדרי דין, חוק נוער, אימוץ, ככלל, מקומן להיות מובאות בפני בית המשפט הדין בעניין, ועל כן, על הפונה להעלות טענותיו בפני בית משפט. יחד עם זאת, באם מגיעה תלונה בעניין כאמור, יש להעבירה לגורם המקצועי המפקח, לידיעתו ולבדיקתו. על הגורם המקצועי לבדוק אם יש ממש בתלונה מבחינה מקצועית או אחרת.

5) באם מצא הגורם המקצועי כי הטענות כבר נדונו לגופן בבית המשפט ונדחו, וכי מבחינה מקצועית לא מצא דופי בפעולת העו"ס במחלקה לשירותים חברתיים, ישיב לפונה באמצעות הממונה בהתאם. באם מצא כי יש ממש בטענות וכי יש מקום לתיקון, ישיב לפונה ויפעל בדרך הנראית לו לנכון לתיקון העניין.



6) הגורמים המקצועיים הנוגעים בדבר במחוז יוועצו עם הגורמים המקצועיים במשרד הראשי באותם מקרים בהם נדרש סיוע או אישור מהגורם הארצי לצורך מתן מענה חריג.

7) תשובות לפניות מפונים פרטיים יינתנו ישירות ע"י המחוז לפונה, עם העתק לממונה. פניות אשר הועברו ע"י גורם מוסדי (ח"כ, איש ציבור, מבקר מדינה), תועבר הצעה לתשובה למחלקה לפניות והיא תדאג להוציא תשובה לגורם הפונה עם העתק לגורמים הנוגעים בדבר.

ה. פניות חוזרות

פנייה שטופלה במחלקה לפניות הציבור בעבר וקיבלה תשובה והפונה שב ופונה באותו נושא, ללא כל הצגת סוגיות חדשות ובפרק זמן של עד חצי שנה, הממונה רשאית לתת תשובה כי נענה כבר על תוכן פנייתו בעבר תוך צירוף המענים הקודמים. פנייה אשר טופלה בעבר, לפני למעלה מחצי שנה, או שמוצגות בה סוגיות חדשות, הפנייה תטופל לפי נוהל הטיפול בפניות. על אף האמור למעלה, גם באם חלפה חצי שנה, והממונה מתרשם כי הפנייה הינה חוזרת ללא סוגיות מהותיות חדשות, ואין מקום לתשובה נוספת, רשאי הוא להודיע לפונה כי קיבל כבר מענה לפניותיו הקודמות, תוך צירוף המענים הקודמים.

ו. חיסיון ותשובות לגורם שלישי

1) פנייה של גורם שלישי, לרבות איש ציבור, הפונה עבור אדם אחר ומצרף את פנייתו בכתב אל נשוא הפנייה אליו והפניה חתומה על ידו, או מצרף הסכמתו שיפנו בשמו, יראה כפניה של נשוא הפניה, והפונה יקבל התייחסות מקצועית כללית. ככל שיש צורך בתשובה הכוללת נושאים שחלה עליהם חובת סודיות, תועבר התשובה המפורטת ישירות לנשוא הפנייה, ותתייחס רק למידע הנוגע אליו, ולא לגורמים נוספים, לגביהם חלה חובת סודיות.

2) באם מתקבלת פניה מגורם שלישי שלא צורפה אליה פנייתו בכתב של נשוא הפניה או הסכמתו שיפנו בשמו, יקבל הפונה תשובה לפיה פנייתו תטופל כמקובל ואולם התשובה לגופו של ענין תועבר לנשוא הפניה בלבד. על אף האמור, אם מצא הגורם הבודק, כי אין מניעה להשיב לפונה לגופו של ענין, וכי אין בכך משום פגיעה בפרטיות נשוא הפניה, רשאי הוא ליתן מענה ענייני לפונה.

3) פניה ממשרד מבקר המדינה מחייבת התייחסות מקצועית כוללת ומאפשרת מסירת פרטים מלאים.

4) פנייה של גורם אנונימי תיבדק בהתאם לנוהל זה ללא מתן מענה לפונה.

ז. תלונות בנושא משמעת

1) תלונות הקשורות באופן מובהק בסוגיות משמעת של עובדי המשרד תועברנה לסמנכ"ל בכיר למנהל.



2) באם מתקבלת תלונה הנוגעת להתנהלות מקצועית לא ראויה של עו"ס, שיתכן ויש בה גם משום עבירות משמעתיות, תיבדק הפניה ע"י הגורם המקצועי הממונה. באם ימצא הגורם המקצועי הממונה, כי היתה התנהלות לא ראויה, אשר יתכן ויש בה גם משום עבירה משמעתית, יעבירו מסקנותיו גם לחוות דעת הלשכה המשפטית, לצורך בחינת הגשת קובלנה לוועדת המשמעת שעל פי חוק העובדים הסוציאליים (התשנ"ו – 1996).

ה. פניות בנושאים שלא באחריות וסמכות משרד הרווחה והשירותים החברתיים
(משרד הבריאות – בריאות נפש, משרד הבינוי, המוסד לבטוח לאומי, משרד החינוך)

- 1) פניות אשר באופן מובהק עוסקות בנושאים שאינם באחריות ובסמכות משרד הרווחה והשירותים החברתיים, יופנה הפונה ע"י הממונה לגורם הרלוונטי בהתאם.
- 2) פניות בהן קיימת אפשרות למחלקה לשירותים חברתיים לסייע ללקוח בתיווך מול גורמים מוסדיים אחרים, הפנייה תועבר לטיפול במחוז.
- 3) פניות של אוכלוסיות בנושאים השייכים לטיפול משרדים אחרים אך קיים צורך בסיוע שהינו בתחום טיפולה של המחלקה לשירותים חברתיים (סיוע בצרכים מיוחדים או סיוע בהשמת ילדים במסגרת וכו'), הפניה תועבר לגורם המקצועי הרלוונטי במשרד.

ט. לו"ז לטיפול בפניות ציבור
לו"ז לטיפול בפניות אורות אדומים – חוזר מנכ"ל מיוחד מס' 69

- 1) "אורות אדומים" היא פנייה בה קיימת סכנה לפגיעה עצמית או פגיעה באחרים, לרבות חסרי ישע, הדורשת נקיטת אמצעים מיידים לסיכול האיום תוך מניעת תוצאה טרגית.
- 2) פניות תועברנה מיידית לגורם המקצועי תוך שימוש בכל אמצעי התקשורת המתחייבים (טלפון, מסרון, דואר אלקטרוני) ותטופלנה על ידי הגורם המקצועי מיידית ובעדיפות גבוהה במיוחד.
- 3) בנוסף ולפי העניין, תמליץ המחלקה לפניות ללקוח על פנייה למשטרת ישראל או לגורם הצלה אחר.

י. לו"ז לטיפול בפניות

- 1) הממונה על פניות הציבור יבחן האם מדובר בפניה או בתלונה, ויגדיר אותה בהתאם במערכת הממוחשבת.
- 2) משמתקבלת פניה שלא לממונה לפניות הציבור (במשרד הראשי או במחוז), יש להעבירה באופן מידי וללא דיחוי לממונה על פניות הציבור.



3) עפ"י ההוראות, **פניה שאינה תלונה**, צריכה להיענות באופן ענייני בתוך 14 יום מיום קבלתה. באם אין באפשרות הגורמים המקצועיים במשרד, ליתן מענה ענייני בפרק זמן זה, יש לשלוח בתוך 14 יום מיום קבלת הפניה תשובת ביניים לפונה בציון הזמן המשוער למתן תשובה עניינית, ומדי פעם הודעות ביניים נוספות עד לסיום הטיפול.

4) עפ"י הוראות התקש"ר (נספח א') **פניה שאינה תלונה** מחייבת תשובת ביניים בתוך 14 יום מיום קבלתה, ומדי פעם הודעות ביניים נוספות עד לסיום הטיפול בתלונה.

יא. פניה שאינה תלונה

ככלל, כל פניה שאינה תלונה, תיענה באופן ענייני בתוך 14 יום. באם מסיבות אובייקטיביות לא ניתן לתת מענה ענייני בתוך 14 יום, תשלח תשובת ביניים לפונה (נספח ב'), כי נדרש זמן נוסף לצורך סיום הבדיקה, תוך ציון משך הזמן הנדרש וציון הגורם המקצועי אליו נשלחה הפניה לבדיקה. באם נשאר הטיפול בפניה אצל הממונה – הממונה היא שתוציא ההודעה (נספח ג'). באם הועברה הפניה לטיפול גורם מקצועי במחוז או במשרד הראשי – יוציא הגורם את הודעת הביניים. המערכת הממוחשבת תתריע אוטומטית תוך 10 ימים.

יב. תלונה

1) כאשר מתקבלת תלונה ובאם ניתן להשיב תשובה עניינית בתוך 14 יום, תועבר תשובה כאמור. אם מתרשם הממונה כי אין אפשרות ליתן מענה ענייני בתוך 14 יום, יוציא הממונה על פניות הציבור במשרד תשובת ביניים לפונה בתוך 14 יום, המציינת כי פנייתו הועברה לבדיקת הגורם המקצועי הרלוונטי תוך ציון הגורם המקצועי אליו הועברה הפניה לבדיקה.

2) על הגורמים המקצועיים אליהם הועברה הפניה, לפעול כמידת יכולתם לצורך מתן מענה ענייני בהקדם האפשרי, ולא יאוחר מ-45 יום מיום קבלת התלונה.

3) אם התבקש הגורם המקצועי על ידי הממונה, **לענות באופן ישיר ללקוח**, אולם מסיבות אובייקטיביות, ועל אף מאמץ סביר שנעשה, לא ניתן לענות מענה ענייני בתוך 45 יום. הגורם המקצועי יודיע לפונה כי נדרש זמן נוסף לצורך סיום הבדיקה, תוך ציון משך הזמן המשוער הנדרש (נספח ג'). ההודעה תינתן עם העתק לממונה על פניות הציבור ותוך יידוע המנכ"ל בפניות בהם **ביקש הממונה על פניות הציבור מהגורם המקצועי להעביר אליו הצעת מענה**, וראה הגורם המקצועי כי על אף מאמץ סביר שנעשה, ומסיבות אובייקטיביות לא ניתן לענות מענה ענייני בתוך הזמן שנקבע, יפנה ממונה הפניות במחוז לממונה על פניות הציבור במשרד הראשי בבקשה להאריך את זמן התשובה תוך ציון משך הזמן המשוער הנדרש, ותוך יידוע מנכ"ל בעניין והממונה על פניות הציבור. יעביר הודעת ביניים נוספת ללקוח.

4) במקרים בהם לא הועברה תשובה עניינית מהגורם במחוז או במשרד הראשי לפי לוח הזמנים שנקבע, המערכת הממוחשבת תתריע אוטומטית בפניו תוך 30 יום תזכורת ראשונה ותוך 40 יום התרעת אזהרה כי התלונה לא טופלה.



יג. מתן תשובה לפונה

בתשובה לפונה תינתן התייחסות לסוגיות המועלות בפנייה.

- 1) התשובה לפניות שהגיעו מגורמים פרטיים יינתן ישירות לפונה ע"י הגורם שערך הבדיקה.
- 2) המענה לפניות שהגיעו מגורמים שאינם פרטיים כגון: חברי כנסת, גופים רשמיים, התשובה תינתן על ידי הממונה על פניות הציבור במחלקה לפניות ציבור במשרד הראשי תוך התייעצות עם לשכת השר.
- 3) פניות שהופנו לגורמים מקצועיים במטה ייענו ע"י הגורם המקצועי אלא אם קבע הממונה במחלקה לפניות ציבור אחרת.

יד. סגירת פנייה

- 1) פנייה תחשב לסגורה לאחר בדיקתה וטיפול וקאשר הועברה תשובה הולמת לפונה בהתאם למדיניות המשרד ונוהל זה.
- 2) סגירת הפנייה באופן סופי תיעשה ע"י הממונה ולא יאוחר משלושה ימים מיום סגירת הפנייה במחוז ותירשם במערכת הממוחשבת בהתאם.
- 3) פנייה אשר טופלה והועברה תשובה לפונה והפונה שב ומגיב לתשובה, הממונה על פניות הציבור במחלקה תשקול באם יש מקום למענה משלים בהתאם לתוכן התגובה והפנייה לגורם המקצועי הרלוונטי – בהתאם לסעיף ה' לעיל.

יוסי סילמן
המנהל הכללי



התכתבות

- 61.30 – הוראות כלליות;
- 61.31 – אחריות להתכתבות;
- 61.32 – מתן תשובה על פנייה בכתב;
- 61.33 – ניסוח מכתבים ועריכתם;
- 61.34 – התכתבות בלועזית;
- 61.35 – סיום הטיפול והעברת פניות לגורמים אחרים;
- 61.36 – טיפול בתלונות

61.30 – הוראות כלליות

61.301

הוראות פרק משנה זה, חלות על כל סוגי העובדים בשירות.

61.302

המנהל הכללי של המשרד, או מי שהוסמך לכך על ידיו, רשאי להנהיג במשרדו הוראות אחרות במקום, וסעיף 61.36, אם אופיו או צרכיו של משרדו דורשים זאת.
61.323, הוראות פסקאות 61.311 הוראות מיוחדות כאלו טעונות אישור נציבות שירות המדינה; רוצה מנהל כללי להנהיג הוראות כאלו, ימציא לנציבות שירות המדינה את נוסחן המוצע, והן תיכנסנה לתוקף רק אחרי שיאושרו.

61.303

בשעת מתן תשובה בכתב לפנייה, יש להקפיד על קיום הוראות פרק משנה 61.2 – בעניין החלטות והנמקות (סא / 26).

61.31 – אחריות להתכתבות

61.311

האחראים בכל משרד ובכל יחידת סמך, יקבעו מי הם נושאי המשרות המוסמכים לחתום על המכתבים הנשלחים מטעם המשרד או יחידת הסמך, ויגדירו מה הם הנושאים שעליהם מוסמך לחתום כל נושא משרה.
המוסמך חייב לדאוג להתכתבות שבתחום סמכותו, בהתאם להוראות פרק משנה זה, ובכפיפות להנחיות שיקבל מהממונים עליו.

61.312

במכתבי תשובה לעיתונאים או למערכות עיתונים יש לנהוג בהתאם להוראות פסקאות 42.525 – 42.526.



61.32 – מתן תשובה על פנייה בכתב

61.321

נתקבלה פנייה מגורם כלשהו (לרבות משרד או יחידה ממשלתית), חייב העובד, שעליו מוטל לטפל בנושא, לתת תשובה עניינית בכתב תוך 14 יום לכל המאוחר מיום קבלתה או תוך פרק זמן קצר יותר שיקבע המנהל הכללי של המשרד.

61.322

אם אין העובד מסוגל לתת תשובה תוך פרק הזמן האמור, תישלח תוך 14 יום תשובת ביניים, בציון הזמן המשוער למתן תשובה עניינית.

להלן דוגמות למקרים שבהם אין לעובד אפשרות לתת תשובה עניינית תוך 14 יום, ועליו לשלוח תשובת ביניים:

(ב) התברר לאחר בדיקה שנושא הפנייה, טעון בדיקה או עיון נוספים ישלח העובד, תוך 14 יום, תשובה נוספת ויציין בה, במידת האפשר, מה העניינים הטעונים בדיקה או עיון נוספים;

(ג) הייתה הפנייה בנושא, שלפי הסדרים המשרדיים (כגון התכנסות חודשית של ועדה) המועד לדיון בו הוא מאוחר מ-14 יום מיום קבלת הפנייה.

בתשובת הביניים על העובד לציין מה הוא המועד שבו יכול הפונה לצפות לתשובה. נתן העובד תשובת ביניים כאמור, חייב הוא להביאה לידיעת הממונה עליו.



נספח ב'

לכבוד

מר/גב' _____

הנדון: פנייתך למשרד הרווחה והשירותים החברתיים
סימוכין: פנייתך מיום _____

פנייתך נתקבלה במחלקה לפניות הציבור ביום _____ והועברה לבדיקת הגורם המקצועי
במשרדנו.

מענה יועבר אליך עם העתק לממונה על פניות הציבור.

בכבוד רב,

הממונה על פניות הציבור



לכבוד

מר/גב' _____

**הנדון: פנייתך למשרד הרווחה והשירותים החברתיים
סימוכין: פנייתך מיום _____**

פנייתך הועברה לבדיקת הגורם המקצועי במשרדנו ביום _____.

עקב מורכבות פנייתך תוך דרישה לבדיקה יסודית, יועבר המענה עם סיום בדיקת הפנייה.

בכבוד רב,

הממונה על פניות הציבור