

מספר נוהל: 7-001/20	נושא הנוהל: טיפול בתלונות ובפניות ציבור	מדינת ישראל הנהלת בתי משפט קובץ הנהלים
בתוקף מיום: 12/1/2020	מהדורה: ראשונה	תחום: אגף הביקורת ותלונות הציבור

1. כללי

- 1.1. אגף הביקורת הפנימית ותלונות הציבור בהנהלת בתי המשפט (להלן "אגף הביקורת"), פועל מכח חוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 (להלן "חוק הביקורת"), המחייב קיומה של ביקורת פנימית על ידי מבקר פנימי בכל גוף ציבורי. בנוסף, משמש האגף כנציבות תלונות הציבור על עובדי מערכת בתי המשפט, למעט נושאי משרה שיפוטית.
- 1.2. אגף הביקורת בודק ומטפל בתלונות או בפניות הקשורות למכלול הפעילות של מערכת בתי המשפט ומזכירות בתי המשפט על כל רבדיה, למעט תלונות או פניות כמפורט בסעיף 8 להלן.
- 1.3. בדיקת תלונות הציבור מסייעת להנהלת בתי המשפט, בין היתר, לטפל בתלונות פרטניות ולהפיק מהן לקחים מערכתיים.
- 1.4. מדי שנה מפרסם האגף דוח תלונות ציבור בו מוצג סיכום התלונות והלקחים הדרושים.

2. מטרות הנוהל

- 2.1. להגדיר את העקרונות ואת תהליך הטיפול בתלונות ציבור ובפניות הציבור.
- 2.2. להבחין בין תלונה לפנייה ולהגדיר את אופן הטיפול בכל אחת מהן.
- 2.3. להגדיר זמני טיפול לבדיקת הפנייה או התלונה ולמתן מענה.
- 2.4. להביא לידיעת הציבור את דרכי הגשת הפנייה או התלונה.
- 2.5. לפרט מהן סוגי התלונות או הפניות בהן האגף אינו מטפל.

3. הגדרות

- 3.1. **תלונה** – טענה על מעשה או מחדל, שלדעת המתלונן נעשה בניגוד לחוק, או ללא סמכות, או שיש בו חריגה, או שנעשה בניגוד לנהלים או לכללי מינהל תקין, או שיש בו משום אי צדק בולט.
- 3.2. **פנייה** – בקשה, שאלה, הצעה, פנייה לקבלת מידע וכיו"ב.
- 3.3. **מתלונן/פונה** – מגיש התלונה/הפנייה.
- 3.4. **האגף** – אגף הביקורת ותלונות הציבור בהנהלת בתי המשפט.
- 3.5. **מנהל האגף** – המבקר הפנימי.
- 3.6. **מבקרי האגף/מבקרים** – עובדי הביקורת הכפופים למבקרת הפנימית, ואחרים על בדיקת התלונות במחוזות השונים.

4. אופן כתיבת התלונה והגשתה

- 4.1. האגף מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. תלונה יכולה להתקבל בדואר, בפקס או באמצעות דוא"ל. הפונה טלפונית יתבקש להעלות את פנייתו או תלונתו על הכתב, ולהגישה באמצעים האמורים.
- 4.2. תלונה תפרט את הפרטים הבאים:
 - 2.2.1. שם ושם משפחה, מס' ת.ז ואמצעי ליצירת קשר (טלפון / דוא"ל / פקס / כתובת מגורים).
 - 2.2.2. ככל שהתלונה קשורה בתיק בית משפט, יש לציין את מספר התיק ובית המשפט בו מתנהל התיק.
 - 2.2.3. יש לכתוב את התלונה בניסוח תמציתי, תוך הבאת עובדות באופן ברור ומדויק ככל האפשר, וצירוף אסמכתאות ומסמכים רלוונטיים שיש בידי המתלונן.
 - 2.2.4. בתלונה שמוגשת על ידי עורך דין בשם מרשו, או לחילופין על ידי כל גורם המגיש תלונה בשם מתלונן אחר, יש לצרף ייפוי כוח חתום מטעמו של המתלונן, הנותן לפונה הרשאה לקבל כל מידע על אודות ממצאי הבדיקה.

5. עקרונות הטיפול בתלונות ציבור

- 5.1. אגף הביקורת ותלונות הציבור מחויב לבירור מעמיק ולטיפול ראוי בתלונה.
- 5.2. בדיקת התלונות תעשה ביושרה, במקצועיות וללא משוא פנים.
- 5.3. האגף יברר את התלונה אל מול הגורמים הרלוונטיים, ככל שנדרש, וייתן למתלונן מענה מלא תוך פרק זמן סביר.
- 5.4. התשובה למתלונן תכלול הסבר מפורט ככל שניתן ביחס לטענות לגופן.

6. אופן הטיפול בתלונה

התקבל באגף מכתב תלונה, יפעל האגף כמפורט להלן:

- 6.1. ככל הניתן, בתוך 14 ימי עבודה תישלח למתלונן אישור כי תלונתו התקבלה. ככל שניתן להשיב למתלונן בתוך 14 ימי עבודה בתשובה לגופם של דברים, הרי שלא תישלח תשובת ביניים אלא תישלח תשובה לגופם של דברים.
- 6.2. האגף יברר את התלונה בכל דרך בה ימצא לנכון ובכפוף לכל דין. ככל שיידרש, יפנה האגף לבירור התלונה אל מול הגורמים הרלוונטיים במערכת בתי המשפט.
- 6.3. ככל הניתן, מתן מענה לגופם של דברים לתלונות יינתן בתוך 45 ימי עבודה מיום קבלת התלונה. ככל שמשך זמן הטיפול יעלה על 45 ימים, יושב המתלונן בתשובת ביניים.
- 6.4. תשובה למתלונן תינתן על סמך הממצאים והמסקנות שעלו מהבדיקה.

6.5. האגף יבחן את ממצאי הבדיקה ובמידת הצורך ייתן המלצות לגורמים הרלוונטיים בהנהלת בתי המשפט לתיקון הליקויים שעלו, כמפורט בסעיף 10 להלן.

7. אופן הטיפול בפנייה

התקבלה באגף פנייה, יפעל האגף כמפרט להלן:

7.1. מענה לפנייה יינתן בהקדם האפשרי וככל הניתן בתוך כ- 3 ימים.

7.2. ככל שהפנייה אינה תחת סמכות האגף, יעדכן את הפונה מיהו הגורם הרלוונטי לבדיקת פנייתו (ככל שידוע לו).

7.3. ככל שבמהלך טיפול בפנייה יתברר כי היא מצריכה בדיקה מעמיקה יותר, היא תטופל כפי שמטופלת תלונה, בהתאם לסעיף 6 לעיל.

8. תלונות / פניות שלא ייבדקו על ידי אגף הביקורת ותלונות הציבור

8.1. ככלל, תלונות על ניהול ההליך המשפטי על ידי השופט / הרשם, לרבות התנהגות או מעשה של שופט / רשם, תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או תלונות על החלטות שיפוטיות.

8.2. פניות שעניינן בקשות לבית משפט.

8.3. תלונות או פניות שעניינן אינו קשור לגורם כלשהו במערכת בתי המשפט. האגף יודיע לפונה, ככל שידוע לו, מהי הכתובת הנכונה להגשת פנייתו.

8.4. תלונות המוגשות בעילום שם – אלא אם החליט מנהל האגף שיש במכתב התלונה נקודות שניתן לבדוק אותן וכן שיש בו נסיבות המצדיקות בירור.

8.5. תלונות או פניות המופנות לגורם אחר, כשאגף הביקורת מכותב רק בהעתקים.

8.6. תלונות שהאגף מוצא אותן קנטרניות או טורדניות או תלונות של אותו פונה החוזרות על עצמן שוב ושוב, ותלונות העוסקות בזוטי דברים.

8.7. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מהיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר, אלא אם מצא מנהל האגף שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן.

8.8. תלונות הנמצאות בחקירת משטרה או גורם חוקר אחר.

8.9. פניות שהן בגדר בקשה לייעוץ משפטי.

9. השגה

9.1. מתלונן רשאי להשיג או לערער על מסקנות האגף במענה לתלונתו למנהל האגף.

9.2. אם העלה המתלונן עובדות או טענות חדשות העשויות להשפיע על תוצאות הטיפול, תיבדק התלונה פעם נוספת, ככל שימצא לנכון. לפי שיקול דעתו של מנהל האגף, יעביר את הטיפול בתלונה למבקר אחר באגף אשר לא היה מעורב בבדיקת התלונה הראשונית שהגיש המתלונן.

9.3. במקרה שאין בתוכן הערעור מידע חדש, או כאשר המתלונן חוזר על הטענות שהועלו

בתלונתו הראשונית, הערעור לא ייבדק שוב, והפונה יקבל הודעה כתובה על כך.

10. טיפול בליקויים שנמצאו בבדיקת התלונה

10.1. מצא האגף כי יש מקום להמליץ על שינוי תהליך עבודה או נוהל עבודה קיים, יעביר בתכתובת פנימית המלצה לגורם האחראי במערכת בתי המשפט ובה תיאור הליקוי והדרכים האפשריות לתיקונו.

10.2. האגף יבצע מעקב אחר יישום ההמלצות.

11. תחולה

נוהל זה מהווה מהדורה ראשונה.
תחולתו של נוהל זה מיום פרסומו.