



**נווה לטיפול בתלונות שעובד המשרד, בני  
משפחתו או מקורביו מגישים לנציבות  
תלונות הציבור**

פברואר 2020





## 1. כללי

סעיף 33 לחוק מבחן המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב] (להלן - חוק מבחן המדינה), מאפשר לכל אדם להגיש תלונה לנציבות תלונות הציבור (להלן - הנציבות).

מכאן שגם עובד משרד מבחן המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - המשרד), בן משפחתו או מקורבו רשאים להגיש תלונה לנציבות, והוא תבורר בהתאם להוראות שנקבעו בפרק השביעי לחוק מבחן המדינה. מכיוון שאת התלונה מבררים עמייתיו של עובד המשרד, ומידע על התלונה הוזן במערכות מחשב הנגישות לחלק מעובדי המשרד, יש צורך לקבוע הוראות מיוחדות בנושא ולהסדיר את אופן הטיפול בתלונות אלה.

## 2. מטרת הנהול

2.1 מטרתו של הנהול היא קבוע :

(א) הוראות בדבר החובות המוטלות על עובד המשרד שהוא, בן משפחתו או מקורבו הגיעו תלונה כאמור.

(ב) הוראות כליליות בדבר אופן הטיפול בתלונות שהגישו לנציבות עובדי משרד מבחן המדינה ונציב תלונות הציבור (להלן - המשרד) ובני משפחותיהם.

2.2 הוראות הנהל זה לא נועדו לגרוע מההוראות הדין או לסתור אותן, אלא להתאים אותן לאופי של משרד מבחן המדינה ושל העבודה בו.

## 3. הבסיס החקי והנורמטי של הנהול

3.1 חוק מבחן המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב];

3.2 סעיפים 42.521-1 194-1 לתקšíיר;

3.3 הקוד האתי של עובדי משרד מבחן המדינה ונציב תלונות הציבור;

3.4 פסיקת בתי המשפט בוגע לשימוש במאגרי מידע;

3.5 החלטות בית הדין למשמעות של עובדי המדינה.

## 4. הגדרות

"עובד המשרד" - כל אדם שהמשרד מעסיק בכל דירוג, דרגה או תפקיד, לרבות עובדים במשרות אמונה ועובדים זמניים.



”**בן משפחה**”: בן זוגו של עובד המשרד, ילדיו ובני זוגם, אחיו ובני זוגם, הוריו ואחיהם, לרבות בני זוגם, הורי הוריו, הוריו של בן זוגו ואחיו של בן זוגו; לרבות קשר של ידועים הציבור, של אימוץ וקשר שנותך.

”**מקורב**”: אדם שיש קשרי חברות קרובים ביניהם לבין עובד המשרד. סימני ההיכר המעידים על קשרי חברות קרובים הם, בין היתר: עומק הקשר, משך תקופת החברות, תדירות המפגשים וסדיורותם ונסיבות ההיכרות<sup>1</sup>. כדי לקבוע אם מדובר בקשר חברות קרובים יש ליחס משקל לאופן שבו מגדר עובד המשרד את קשרי החברות.

#### **5. הוראות שלפיהן ינהג העובד המשרד שהוא, בן משפחתו או מקורבו הגישו תלונה לנציגות**

5.1. עובד המשרד שהגיש תלונה לנציגות בעניינו האישי או בעניינו של אדם אחר ידוח על כך במסמך אלקטרוני למנהל אגף רימון. לביקשת העובד, ימודר תיק התלונה באופן שהוא יהיה נגיש לגורמים המטפלים בלבד (멤בר התלונה, מנהל האגף הרלוונטי ומטה הנציגות).

5.2. אם נודע לעובד שבן משפחתו הגיש תלונה לנציגות, עליו לדוח על כך מיד למנהל אגף רימון באמצעות מסמך אלקטרוני.

5.3. עובד המשרד שלא פעל כאמור בסעיפים 5.1 - 5.2 יקבל ממנהל הנציגות מסמך ולפיו עליו לפעול לפי נוהל זה, ואם לא ידוח על תלונה נוספת שהוגשה כאמור בהוראות אלה, יועבר העניין לידיתו ולטיפולו של סמכיל לניהול ומשאבי אנווש במשרד.

5.4. אם התלונה שהגישו העובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו מעמידה את העובד במצב של חשש ממשי לניגוד עניינים עם עבודתו במשרד (למשל, אם העובד מבצע מטלת ביקורת בגין שהוגשה התלונה עליו) או אם סוגיות ניגוד העניינים מוטלת בספק יפעל עבור המשרד בהתאם להוראות סעיף 2 להנחיה המשרדיות בעניין ניגוד עניינים, המצורפת כנספח אי’ לנווה זה, ובכלל זה ידוח על כך מיד למנהל האגף שבו הוא מעסיק או למנהל החטיבה.

5.5. הגישו העובד המשרד, בן משפחתו או מקורבו תלונה, לא ינצל העובד לרעה את עובדת היותו עובד המשרד על מנת לקדם את בירורו של תלונה זו או להשפיע על הטיפול בה.

5.6. חל על עובד המשרד איסור מוחלט לברר במערכת מנתית פרטיהם על תלונה שהגישו הוא עצמו, בן משפחתו או מקורבו, בין שהוא מבצע את הבירור בעצמו ובין באמצעות עובד אחר.

5.7. שימוש של העובד המשרד במערכת מנתית לצורך חיפוש מידע על תלונה כאמור או ניסיון להשפיע על אופן בירור התלונה עלולים להיחשב עבירה ממשעת.

#### **6. הוראות כלליות בדבר אופן הטיפול בתלונות שעובדי המשרד או בני משפחותיהם מגישים לנציגות**

<sup>1</sup> משרד המשפטים, דוח הוצאות לחשיבה מחודשת בהיבטי ניגוד עניינים (יולי 2018).



- 6.1. מנהלת אגף רימון תדוחת למנהל הנציבות על כל תלונה שהגשו עובד המשרד או בן משפחתו מיד עם קבלת המידע.
- 6.2. לאחר קבלת דיווח מנהלת אגף רימון, תקבע מנהלת הנציבות כיצד תבורר התלונה ובאיזה אגף תבורר.
- 6.3. על כל פנים, לא יבררו את התלונה עובדי הנציבות אשר מקיימים קשרי עבודה ותדירים או קשרי חברות עם עובד המשרד שהוא או בן משפחתו הגשו את התלונה.
- 6.4. הנהלת הנציבות תאשר את הדוח המסכם העוסק בתלונה שהגשו עובד המשרד או בן משפחתו.
- 6.5. אם במהלך בירור תלונה יתברר כי המתלונן הוא עובד המשרד או בן משפחתו, ידוח על כך מייד מנהל האגף שבו מתבררת התלונה למנהל הנציבות. במקרה אלה יהולו הוראות סעיפים 6.2 - 6.4, בשינויים המחויבים.
- 6.6. כאמור בסעיף 23 לחוק מבחן המדינה, הגורמים המטפלים בתלונות עובד המשרד או בן משפחתו חייבים לשמר בסוד כל מידע שהוא לידועותם במסגרת בירור התלונה. הפרת חובה זו עלולה להיחשב עבירה ממשעת.
7. המשרד לא ישמש במידע שיימסר בתלונה או יעלה מהבירור או בתוצאות הבירור אלא למטרת שלשמה נמסר או התקבל המידע.

**8. תחולת:**

תחולת נוהל זה מיום פרסוםו.

**טבלת שינויים שבוצעו בנוהל**

תיאור העדכון והnymוקים לו	הסעיפים המושפעים	תאריך עדכונו	מהדורות חדשות
	קבלת הנוהל - כל הסעיפים	2.2020	1

חתימת המנכ"ל: ישי וקנין  
המנהל הכללי



## נספח א' - הנחיה ברגע לניגוד עניינים

כ"ד בתמוז התשע"א

26 ביולי 2011

אל: ציבור העובדים

### ניגוד עניינים - רענון ופירוט

#### מבוא

ביום 12.12.04 וביום 3.7.05 פורסמו חוזרים ובtems הנחיה בדבר החזיר על זיקות ועל ניגוד עניינים ובדבר אופן הטיפול בעניין זה במשרדי. ביום 9.4.06 חזר מקרקם המדינה והפנה את תשומת לב העובדים להנחיה האמורה. בחלוף מספר שנים ונוכח הניסיון שהצדבר, לפי הנחיה מקרקם המדינה, כב' השופט (בדימ') מיכה לינדנשטרוס, מובאת להלן הנחיה עדכנית ומפורטת.

**ממושכלות היסוד הוא, שעל עובד הציבור להימנע מההימצא במצב של ניגוד עניינים בין עבודתו לבין עניינים אישיים, שלו או של קרובו. על עובדי משרותו להקפיד על כך, כאמור, שבעתיים.**

#### חוּבָה כְּלִילִית

1. על כל עובד לחזיר על הזיקות שיש לו, העולות ליצור ניגוד עניינים, לרבות חשש לניגוד עניינים ואפילו למראית עין, לגבי כלל הגוף המבוקרים או הנתונים לסמכות נת"ץ (להלן הגוף המבוקרים), בין "של" החטיבה או היחידה בה הוא מעסיק ובין "של" חטיבות או יחידות אחרות, בין באופן קבוע ובין ברגע למקרה או לתלונה מסוימת.

1. העובד יצהיר מראש על נסיבות היוצרות ניגוד עניינים, כגון: עבודה פרטית של העובד, לרבות באופן זמני או חד פעמי ולרבות עבודה שאינה מכnisah שכר ופעולות התנדבותית (זאת, בנוסף על החובה לפעול לקבלת היתר לעבודה פרטית כנדרש); עבודה של בן משפחה בגוף המבוקר; מתן שירותים בידי בן משפחה לגוף המבוקר; נשאה של בן משפחה בתפקיד או בכהונה בגוף המבוקר, לרבות שלא בתמורה ולרבות כהונה בועודה, צוות או כיו"ב; סכוך או דין ודברים של העובד, או של בן משפחתו, עם הגוף המבוקר וכל הדומה והיווצר בכל אלה.

2. לעניין זה "בן משפחה" - בן משפחה מדרגה ראשונה (הורם, ילדים, אחים וכן בני זוגם של כל אחד מאלה, לרבות קשר של ידועים הציבור ושל אימוץ וקשר שפקע).

4. ככל שמדובר בפונקציה דומיננטית או משמעותית בגופים המבוקרים, יצהיר העובד גם לגבי בן משפחה מדרגה שנייה (הורם הוריו וצאצאיהם וכן בני זוגם של כל אחד מאלה, לרבות קשר של ידועים הציבור ושל אימוץ וקשר שפקע), ידיד או מקרוב.

#### חוּבָה סְפַצִּיפִּית

בשלב השיבוץ למקרה מסוימת או הטיפול בתלונה מסוימת, ישוב העובד ויבדק את זיקותיו ביחס לגופים המבוקרים ולענין המטופלים באותו מקרה או תלונה, ויכhair גם על זיקות של קרוביים מדרגה שנייה, ידידים, מקורבים או מקרים (כולל חברים לספל הלימודים, שירות צבאי, לימודים



אקדמיים, שכנים, חברים בקהילה וכיו"ב) ועל פונקציות פחות דומיננטיות או משמעותיות בגופים המבוקרים ואף בגופים אחרים, שאינם מבוקרים, אליהם מתיחסת המטלה, או שעשואה להיות למטלה או לתלונה זיקה כלשהי אליהם. יש להצהיר על כל זיקה, לרבות פעילות משותפת כלשהי, קשר עסקי או שירות, סכוט או דין ודברים וכיו"ב. יש להציג על זיקה ישירה ועקיפה אחד.

יש להצהיר על הזיקה בכל מקרה, לרבות במקרה של ספק, הן מראש והן בשלב השיבוץ למטלה או לטיפול בתלונה מסוימת. כן יש להצהיר על שינוי בזכות, עם התרחשויות. יש להצהיר מייד במקרה בו גורם בגוף המבוקר או גורם אחר מעלה ביוזמתו את הזיקה לעובד, אף אם העובד עצמו לא ראה בזכקה הנטענת עניין ראוי להצהרה.

#### מתן ההצהרות והטיפול בהן

א. העובד יצהיר על הזיקה והנסיבות בכתב, בפניו מנהלו (מנת"ץ או מנהל החטיבה או מנהל יחידת מטה). המנהל יעביר את ההצהרה לייעוץ המשפטי.

ב. המנהלים עצמם יצהירו בכתב ויעבירו הצהרותם לייעוץ המשפטי.

ג. הייעוץ המשפטי יחוות דעתו אם אכן קיים לדעתו ניגוד עניינים, כלליל או למטלה מסוימת, או חשש לניגוד עניינים כזה. לגבי ניגוד עניינים הנובע מזיקה למתלון מסוים בתלונה לנת"ץ (להבדיל מזיקה לנילון או לגוף מבוקר או כל זיקה אחרת שיש לה "השפעות רוחבי"), די בהצהרה כאמור בסעיף א' לעיל ובהתאם מנת"ץ כי העובד ימנע מטיפול בתלונה מסוימת זו בלבד.

ד. היה הייעוץ המשפטי בדעה, כי אכן קיים ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים, קיבל מהמנהל את הצעתו להסדיר ויציע הסדר למבקר המדינה או מי מטעמו (כעת המנכ"ל). לאחר קבלת החומר מהייעוץ המשפטי יקבע מבקר המדינה או מי מטעמו את עמדתו בעניין.

ה. ההצהרה והסדר שקבע מבקר המדינה (או מי מטעמו) יועברו בידי הייעוץ המשפטי אל העובד ומנהלו ואל המינהל ויתוקנו בתיקו האישי של העובד.

#### אחריות לביצוע

מודגם, כי החובה להצהיר ולהביא הדברים בפני הייעוץ המשפטי, שיביא אותם בפני מבקר המדינה או מי מטעמו להחלטתו, חלה בכל מקרה, הן על העובד והן על מנהלו. אין מקום, בשום נסיבות שהן גם לא כאשר העובד או מנהלו חשובים כי דרך הנטרול הרואייה היא על ידי הימנעות מוחלתת של העובד מעורבות במטלה או בבירור התלונה), לטפל בסוגיה בתוך היחידה הרכוננטית, בלי להביא הדברים, כאמור, בפני הייעוץ המשפטי ומבקר המדינה או מי מטעמו. מנת"ץ, מנהלי החטיבות ומנהלי יחידות המטה אחראים, כל אחד בתחוםו, על קיום כללי אלה.

בברכה,

נורית ישראי  
הייעוץ המשפטי