רשות החברות
הממשלתיות

מדינת ישראל
רשות החברות הממשלתיות
לשכת מנהל הרשות

י״ח באלול התשע״ו
21 בספטמבר 2016
רת. 2016-13273

לכל מאן דבעי,

הנדון: **חוות דעת באשר להתקשרות עם ארגון ״אמון הציבור״ כספק יחיד במסגרת מכרז**

1. רשות החברות הממשלתיות (להלן: ״הרשות״) מבקשת להתקשר עם ארגון ״אמון הציבור״ לצורך ביצוע מחקר ובסיומו קבלת דו״ח מסכם בנושא תלונות הציבור ותפיסת הציבור את החברות המסוקרות. הבדיקה תתבצע בשלוש חברות ממשלתיות.

2. אמון הציבור הינו ארגון ישראלי ללא מטרות רווח המהווה מוקד מרכזי לתלונות הציבור ומטפל בלמעלה מ-20,000 פניות בשנה. הארגון מתמחה בכל קשת הפעולות והמיומנויות הכרוכות בביצוע ניטור ודירוג התנהלות עסקים על בסיס תלונות הציבור. במסגרת זו הארגון מטפל באופן פרטני בפניות, קביעת נורמות התנהלות ראויות, בקרת התנהלות העסקים, ניטור כשלים ומניעתם. הדבר נעשה הן על ידי הדרכה (לרבות בתיקון חוזי חברות עם לקוחות, פרסומים ונהלי העבודה) והן ע״י הרתעה. הארגון פיתח תוכניות בקרה ענפיות ומלווה מקצועית מאות עסקים בהטמעת הסטנדרטים שפיתח תוך התמודדות עם האילוצים בהם הם פועלים.

3. על בסיס המידע שהארגון אוסף הוא עורך דו״חות דירוג אשר מתמרצים עסקים לשפר את השירות ולהבין באופן רחב את הסיכונים וההזדמנויות העומדים לפתחם במפגש עם הציבור מבחינה תדמיתית, משפטית ושיווקית.

4. כחלק מעבודת ההכנה ליציאה להתקשרות נעשתה בדיקה לצורך מציאת ארגונים וגופים שעשויים להחזיק ביכולות דומות לאלו של ארגון אמון הציבור. הבדיקה כללה ביצוע סקר אינטרנטי מקיף ופנייה לגופים שונים שעיסוקם חופף את זה של ארגון אמון הציבור. הגופים שמטפלים בתלונות ציבוריות שונות ונבדקו על ידינו הם: המועצה הישראלית לצרכנות, קו התלונות של משרד הכלכלה, שי״ל, הרשות להגנת הצרכן, קו תלונות הציבור של הסתדרות העובדים ונציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

5. מבירור שנערך מול ״המועצה הישראלית לצרכנות״ הובהר כי הם אינם מקבלים פניות בנושא מהחברות הרלוונטיות למחקר זה ולכן אין באפשרותם לספק לנו את השירותים הרלוונטיים לצורך ביצוע העבודה המבוקשת.

6. משרד הכלכלה לא מטפלים בתלונות שמגיעות אליהם בעצמם אלא מעבירים אותם ישירות לרשות להגנת הצרכן. בבירור מול האחרונה הובהר כי מדובר ברשות שעוסקת באכיפה בלבד ולא מתכללת מידע.

7. בבדיקה מול הסתדרות העובדים הובהר כי הם לא מקבלים תלונות על גופים ציבוריים באופן רוחבי אלא רק תלונות שעוסקות בהעסקה לא הוגנת וכדומה.

8. שי״ל עוסקים במיצוי זכויות של נתמכי סעד בלבד.

9. נוסף על כך, נציבות הציבור במשרד מבקר המדינה הבהירה לנו כי איננה מסוגלת לבצע את המחקר שברצוננו לערוך. מצ״ב בנספח תשובתם לבקשתנו.

10. השילוב מחד של המגמה בציבור הרחב לפנות לארגון אמון הציבור בתלונות ומאידך מאגר הידע הנרחב המתעדכן תדיר של הארגון הנדון, יכולות הניתוח ואיכות כוח האדם שעוסק בנושא הופך את אמון הציבור לארגון יחיד מסוגו במשק המסוגל לבצע את העבודה המבוקשת לשביעות רצונה של הרשות.

בברכה,

ליאור קוטלר,

יועץ למנהל רשות החברות הממשלתיות

14 באוגוסט 2016

לכבוד
מר ליאור קוטלר
יועץ למנהל הרשות
רשות החברות הממשלתיות

שלום רב,

הנדון: **פנייתך מ-6.8.16 בעניין שיתוף פעולה עם נציבות תלונות הציבור**

אבקש לאשר קבלת מכתבך שבנדון ולהשיבך כדלקמן:

נציבות תלונות הציבור פועלת בהתאם לגדרי סמכותה הקבועים בפרק השביעי לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. לפי החוק, מבררת נציבות תלונות הציבור תלונות שקיבלה ממי שנפגע במישרין ממעשה או מחדל של גוף מבוקר ובכלל זה תלונות על החברות הממשלתיות שציינת בפנייתך.

בירור התלונות נעשה בהתאם למתווה הקבוע בחוק מבקר המדינה ואם תלונה נמצאה מוצדקת, מצביעה הנציבות לפני הגוף המבוקר על ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו, ככל שהוא ניתן לתיקון.

יובהר כי נציבות תלונות הציבור אינה בוחנת את אופן טיפולו של גוף מבוקר בתלונות שהוגשו אליו במישרין, אלא אם כן התלונה היא על כך שתלונה שהגיש מתלונן לגוף עצמו לא טופלה כראוי.

נוכח האמור, וכפי שהסברתי בשיחת הטלפון עם עובדת רשות החברות שפנתה אלי, באפשרותנו למסור לרשות נתונים על מספרי התלונות שהוגשו על חברה ממשלתית מסוימת, לפי שנים, את תוצאות הבירור בתלונות ואת נושאי התלונות שנמצאו מוצדקים. עם זאת, אין באפשרותנו לבצע עבור הרשות את המחקר שהרשות מבקשת לבצע.

אם יהיה במסירת המידע לעיל כדי לתרום להעלאת המודעות לצורך בשירות איכותי ומקצועי בחברות הממשלתיות, נשמח לעשות כן.

אני עומדת לרשותך לכל הבהרה נוספת.

בכבוד רב,

מירי אלה, עו"ד
היועצת המשפטית
לנציב תלונות הציבור

העתק: השופט (בדימוס) יוסף חיים שפירא
מבקר המדינה ונציב תלונות הציבו