

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	06
שם ההוראה:		נוהל טיפול בפניות הציבור	

1 כללי

- 1.1 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן – "המשרד" ו- "הרשות") מאפשרת לכל המעוניין להגיש פניות הנוגעות לשירות הניתן בתחבורה הציבורית (אוטובוסים ומוניות שירות, מסלולי קווים, תדירות השירות, פיננסים, מדיניות ועוד). הפניות משמשות כלי להפקת לקחים, לצורך שיפור טיב השירות הניתן למשתמשי התחבורה הציבורית וככלי נוסף לגיבוש מדיניות.
- 1.2 הפניות מתקבלות במחלקת פניות הציבור באגף לפיקוח, בקרה ורמת שירות (להלן – "האגף" ו- "מחלקת פניות הציבור") ברשות, מחלקת פניות הציבור מרכזת אותן, ממיינת ומפנה להתייחסות הגורמים הרלוונטיים לצורך מתן מענה ענייני ומקצועי לפונה. לאחר איסוף המידע הרלוונטי, מנוסחת תגובה ונשלחת אל הפונה.
- 1.3 נוהל זה אינו בא לגרוע מהוראות התקשי"ר הרלוונטיות ומתבסס על נוהל "לטיפול בתלונות מאת הציבור" של המשרד.

2 מטרה

- 2.1 קביעת נהלי עבודה להבטחת טיפול יסודי, ענייני, ממצה ואיכותי בזמן סביר במחלקת פניות הציבור.
- 2.2 הסדרת תהליכי העבודה בתחום פניות הציבור בין מחלקת פניות הציבור לבין מפעילי התחבורה הציבורית והגורמים המקצועיים ברשות.

3 הגדרות

- 3.1 **מנהל מחלקת פניות הציבור** – מי שבהגדרת תפקידו מוסמך להשיב על פניות ציבור לציבור ולסגור פניות (להלן – "הממונה").
- 3.2 **צוות פניות הציבור** – צוות עובדים המסייע לממונה בריכוז ובטיפול בפניות הציבור אולם לא מוסמך להשיב ולחתום על הפניות או לפתור אותן.
- 3.3 **גורם מטפל** – נציג מפעיל תחבורה ציבורית או גורם מקצועי במשרד התחבורה שמתבקש להתייחס ולהגיב לפניה.

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	06	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בפניות הציבור

- 3.4 **תלונה** – תרעומת על המפעיל או עובדיו, וזאת בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של המפעיל, או בניגוד לנוהל המפעיל, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה או אי-צדק. תלונות מועברות להליך אכיפה מנהלי או הליך חקירה פלילית כאמור להלן.
- 3.5 **פניה** – כל בקשה לקבלת מידע, המלצה, רעיון, בקשה לשינוי או הצעה בנושאי מדיניות וכל דבר שאינו תלונה. לשם הנוחות, כל אחד מסעיפים 3.4-3.5 יקרא להלן: "פניה" אלא אם נכתב אחרת.
- 3.6 **פונה** – מי שהגיש פניה.
- 3.7 **מערכת ניהול פניות הציבור (CRM)** – מערכת ממוחשבת אשר אליה מוזנות כל הפניות שהועברו למחלקת פניות הציבור ומשרתת את כל הגורמים המעורבים בהליך הטיפול בפנייה (להלן – "המערכת").
- 3.8 **אישור קבלה** – מכתב לפונה המאשר את קבלת מכתבו ברשות בהתאם להוראות התקשי"ר.
- 3.9 **תשובה סופית** – מכתב לפונה בו מפורטות תוצאות הבדיקה ומסקנותיה.
- 3.10 **עדכון ביניים** – מכתב לפונה בדבר מצב הטיפול בתלונתו, שישלח לפונה במידה ולא ניתן להשיב לפניה בתוך פרק זמן שהוגדר במערכת לטיפול.
- 3.11 **השגה על הפניה** – אי שביעות רצון של הפונה מהתשובה המסכמת.
- 3.12 **ליקוי מערכתי** – כשל או עניין שיש בו סכנה לחיי אדם או פגיעה באיכות השירות הניתנת לציבור ושחוזרת ועולה בתלונות שונות.
- 3.13 **חריגה** – ממצא שמעיד על אי עמידה של המפעיל בתנאי מערך ההתחייבויות.
- 3.14 **מערך ההתחייבויות** – מערך הסכמים, התחייבויות, חוקים, נהלים ורישיונות שאליהם מחוייב מפעיל בתחבורה הציבורית.
- 3.15 **מערכת האכיפה** – מערכת ממוחשבת המשרתת את הגורמים המעורבים בתהליכי הבקרה, ובה מתבצע מעקב על חריגות שנמצאו.
- 3.16 **צוות בדיקת נתונים** – צוות המעבד את נתוני הבקרה המועלים למערכת האכיפה.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	06
שם ההוראה:	נוהל טיפול בפניות הציבור		

4 אזכורים

- 4.1 נוהל "העברת פניות הציבור לאכיפה מנהלית".
- 4.2 נוהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- 4.3 נוהל "ועדה לטיפול בתלונות הציבור" – של מנהל יחידת התביעות מיום 10.1.2011.

5 שיטה

- 5.1 פניות הציבור ירוכזו אצל צוות פניות הציבור, מכל המקורות מהם מתאפשרת הגשת פנייה למשרד התחבורה.
- 5.2 כל פנייה תוזן במערכת ניהול פניות הציבור לצורך מתן מענה לפונה.
- 5.3 פניות המיועדות לטיפול באמצעות מנגנון האכיפה המנהלית יטופלו בהתאם לנוהל "העברת פניות הציבור לאכיפה מנהלית".
- 5.4 פניות המועברות למפקח או מי מטעמו כדי לערער על תעריף מוגדל יטופלו בהתאם לנוהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- 5.5 פניות המועברות לחקירה באמצעות הוועדה לפניות ציבור יטופלו בהתאם לנוהל "ועדה לטיפול בתלונות הציבור".
- 5.6 הפניה תועבר להתייחסות הגורם המטפל בהתאם לצורך.
- 5.7 עם קבלת תשובת הגורם המטפל ינסח צוות פניות הציבור הצעת תשובה לבדיקה ואישור של הממונה. הממונה או מי מטעמו יקרא את הצעת התשובה של צוות פניות הציבור, יאשר אותה לפי שיקול דעתו, ישלח אותה לפונה ויסגור את הפניה.
- 5.8 **אופן הגשת פנייה לאגף:**
 - 5.8.1 כל אדם יכול להגיש פנייה לאגף בעצמו או באמצעות מי מטעמו בכתב (בלבד) באמצעים הבאים: פנייה מקוונת דרך אתר משרד התחבורה, דואר אלקטרוני, מכתב בדואר ופקסימיליה.
 - 5.8.2 פנייה תכלול את הפרטים הבאים:
 - 5.8.2.1 פרטי הפונה – שם, שם משפחה, תעודת זהות, כתובת למשלוח מענה, דרכי יצירת קשר (טלפון, דוא"ל).
 - 5.8.2.2 פרטים מלאים בנוגע לפניה – נושא הפניה, תאריך ושעת האירוע, מקום האירוע וכל פרט אחר רלוונטי. במקרה של פרטים חסרים יבקש הממונה מהפונה השלמת הפרטים הדרושים לצורך המענה לפנייה.
 - 5.8.2.3 העתקים או ציון תאריך התכתבות קודמת בנושא.

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
מספר הוראה:			
מהדורה:			
ציבורי			
06			
נוהל טיפול בפניות הציבור			שם ההוראה:

- 5.8.3 הפונה יקפיד על כתיבה ברורה ועניינית תוך שמירה על כבודם של עובדי ציבור והמשרד, ללא שימוש בשפה בלתי הולמת ו/או פגיעה בעובד ציבור.
- 5.8.4 ראש צוות פניות הציבור ימין, יסווג ויחלק את הפניות בין אנשי צוות פניות הציבור בהתאם לצרכי העבודה ושיקול דעתו.
- 5.8.5 פנייה תוזן למערכת מיד עם קבלתה ע"י צוות פניות הציבור. כל פניה תמוספר באופן אוטומטי.
- 5.8.6 ראש צוות פניות הציבור יבצע בדיקות ומעקב אחר הקלדת כל הפניות אשר הועברו לאנשי צוות פניות הציבור על מנת לוודא, כי כל הפניות הוקלדו במערכת ובכדי לוודא כי לא הוזנו פניות כפולות.
- 5.8.7 יש להקפיד על מילוי כל הפרטים הרלוונטיים בעת הזנת הפנייה ולדייק בהם.
- 5.8.8 במקרה בו אופן הפירוט המצוי בפנייה אינו מספק או אינו מובן, צוות פניות הציבור יצור קשר עם הפונה לצורך השלמת פרטי הפנייה.
- 5.8.9 פניות שהועברו למחלקת פניות ציבור באמצעות גורם אחר (לשכת השר/ מנכ"ל/ מבקר המשרד/ ח"כ וכד') – ייענו אף הם בהתאם לנוהל זה בתוספת להעתק ממכתב התשובה אשר יימסר גם לגורם שהעביר את הפנייה.
- 5.8.10 אופן בדיקת הפנייה:
- 5.8.11 מחלקת פניות הציבור תטפל ותבדוק כל פנייה באופן יסודי ואובייקטיבי, תוך שמירה על כבודו של הפונה ותספק לו תשובה ממצה ועניינית. הפניות יענו בהתאם לסדר קבלת הפניה מהמאוחר למוקדם. פניות דחופות יקבלו עדיפות.
- 5.8.12 עם קבלת הפניה, יקרא צוות פניות הציבור את תוכן כל הפניה ואת הנספחים לה ויוודא שהבין את תוכנה.
- 5.8.13 פניות שלא תיבדקנה לגופן – לפי שיקול דעתו של הממונה (בכל מקרה תינתן לפונה תשובה עם פירוט הסיבה לאורה הפניה לא נבדקה):
- 5.8.14 פנייה בע"פ.
- 5.8.15 פנייה בעניינים התלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין, או שבית המשפט או שבית הדין הכריעו בהם.
- 5.8.16 פנייה הנבדקת ע"י משרד מבקר המדינה או מבקר המשרד, אלא אם כן, פנה המבקר וביקש אחרת.
- 5.8.17 פנייה שאמורה לעבור לאכיפה מנהלית ואשר הוגשה כעבור שלושה חודשים ויותר מיום האירוע.
- 5.8.18 דרישה לקבלת פיצוי כספי.
- 5.8.19 פנייה שאינה בהתאם להנחיות סעיף 5.8.2 והפונה לא תיקן מחדלו.

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	מספר הוראה:		
06	מהדורה:		
נוהל טיפול בפניות הציבור			שם ההוראה:

- 5.8.20 פניות לבקשת מידע שניתן לקבלן באמצעות פניה לממונה על חוק חופש המידע במשרד.
- 5.8.21 צוות פניות הציבור יסווג כל פנייה בהתאם לתוכנה ויעבירה להתייחסות הגורם המטפל. הגורם המטפל ימסור תשובה עניינית בצירוף כל הפרטים הדרושים לא יאוחר מ- 7 ימים מיום העברת הפניה אליו או אם נכתב אחרת בהסכמים עם מפעילי התחבורה הציבורית.
- 5.8.22 מיד עם קבלת התייחסות הגורם המטפל, יבדוק צוות פניות הציבור את שלמות וענייניות התשובה. אם התשובה שלמה ועניינית ינסח צוות פניות הציבור טיוטת תשובה לבדיקה וחתומת הממונה.
- 5.8.23 אם צוות פניות הציבור או הממונה יסברו שהתגובה אינה עניינית או אינה עונה על הפנייה כנדרש תוחזר הפניה לגורם המטפל או שתועבר להתייחסות גורם מטפל אחר, עד שיינתנוכל ההסברים ויבוצעו כל הבדיקות הדרושות.

5.9 מענה לפונה וסגירת הפנייה:

- 5.9.1 עם סיום בדיקת הפניה וניסוח התשובה, ישלח הממונה או מי מטעמו מעובדי המשרד תשובה סופית בכתב לפונה בחתימתו לאחת מן הדרכים ליצירת קשר אשר השאיר הפונה (דוא"ל, פקסימיליה, דואר).
- 5.9.2 ככלל, כל מכתב הממוען לפונה יענה בתשומת לב, בפירוט הנדרש, תוך הקפדה על שפה רהוטה ומכובדת, בתמציתיות ותוך התייחסות לעיקר הנושאים שהועלו.
- 5.9.3 בפנייה. הפניה תהיה ללא הטלת דופי באחרים, תוך הימנעות ככל הניתן משימוש במונחים מקצועיים שאינם בידיעת מי שאינו עובד המשרד.
- 5.9.4 מכתב תשובה סופי יישלח לפונה לאחר סיום הבירור או התהליך בעניינו. מכתב התשובה יכלול פירוט של תהליך הבירור או הטיפול ואת ההחלטה שהתקבלה, אם התקבלה וכל מידע רלוונטי אחר.
- 5.9.5 אם לא נשלחה לפונה תשובה סופית בכתב בתוך 14 ימים – תשלח לו הודעת עדכון, על כך שתשובתו עודנה נמצאת בטיפול.
- 5.9.6 הגורם המוסמך לשלוח מכתב תשובה לפונה ולפתור את פנייתו הוא הממונה או מי מטעמו. לאחר משלוח מכתב התשובה, יחליט פותר הפניה אם הפניה מוצדקת או לא, ויסגור את הפנייה במערכת.

5.10 הסתייגות והשגה על הפניה:

- 5.10.1 כל מכתב הסתייגות או השגה של פונה יטופל על ידי צוות פניות הציבור. השגה על הפניה תיבדק ע"י ראש צוות פניות הציבור ובתנאי שלא היה מעורב בבדיקת הפנייה הראשונה.

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
ציבורי	מספר הוראה:		
06	מהדורה:		
נוהל טיפול בפניות הציבור			שם ההוראה:

5.10.2 הממונה או מי מטעמו יבדוק את ההשגה בנפש חפצה וייתיעץ במידת הצורך עם מנהל האגף.
5.10.3 העלה הפונה עובדות או טענות חדשות העשויות להשפיע על תוצאות הטיפול, תיבדק הפנייה פעם נוספת מול הגורם המטפל.

5.10.4 השגה על החלטת הוועדה לפניות הציבור תתבצע באמצעות פנייה ישירה למחלקת התביעות.
5.10.5 לא תתאפשר השגה על החלטות ועדת האכיפה.

5.11 פניית מבקר המדינה ומבקר המשרד:

5.11.1 כל פניה שתועבר על ידי מבקר המדינה/ מבקר המשרד תבחן על ידי הממונה ו/ או על ידי מנהל האגף בהתאם לצורך.
5.11.2 כל פניה תיבדק גם ביחס למענה שניתן על ידי הגורם המטפל, תוך התייחסות לתהליך הבירור שבוצע, ותיבדקנה הטענות המועלות ע"י המבקר.

5.12 שונות:

5.12.1 הגישה למערכת ניהול פניות הציבור תיעשה על ידי מורשים מטעם המשרד ומטעם מפעילי השירות שיאושרו על ידי הגורם האחראי על כך במשרד התחבורה בהתאם לנהליו.
5.12.2 הליך הטיפול בתלונות ובפניות הציבור ינוהל בתוך המערכת לניהול פניות הציבור בלבד, החל מהזנת הפנייה וכלה במתן תשובה סופית לפונה. כל התכתבות או שיחה חיצונית שבוצעה בקשר לפניה תתועד במערכת לניהול פניות הציבור.
5.12.3 המשרד מאפשר לכלל הגורמים המעורבים בהליך בירור הפנייה להגיב בתוך המערכת ו/ או להקצות את הפנייה לגורם אחר בתוך המערכת, לצורך בירור הפרטים הדרושים.
5.12.4 ככלל, איש צוות פניות הציבור המזין את הפנייה, הינו המטפל הבלעדי בפנייה בכל שלביה עד להעברתה לממונה, לצורך שליחת תשובה סופית לפונה וסגירת הפנייה.
5.12.5 תשובה לפנייה תינתן בתוך 14 ימים אלא אם נקבע מועד אחר. על איש צוות פניות הציבור המטפל בפנייה לוודא כי כל הפניות המטופלות על ידו נענו עד למועד שנקבע.
5.12.6 באחריות כל איש צוות פניות הציבור לבצע בדיקת סטאטוס, בכל יום, על מנת לוודא כי כל הפניות אשר באחריותו מטופלות ולא יחרגו ממשך זמן הטיפול שהוקצב לטיפול בפניה.
5.12.7 כאמור בסעיף 5.12.6 לעיל, יודגש, כי על המטפל בפנייה להתריע גם על כל פנייה שעתידה לחרוג מפרק הזמן שהוגדר מראש.
5.12.8 מנהל הצוות יעביר למנהל האגף או מי מטעמו דיווח שבועי באשר לסטאטוס החריגות הכולל מלוחות הזמנים הנ"ל.
5.12.9 במקרה בו הגורם אליו הועברה הפנייה להתייחסות לא הגיב תוך פרק הזמן הנדרש, תשלח אליו התרעה בדוא"ל כי חרג ממשך זמן התגובה שנקבע ואת מספרי הפניות שטרם נענו.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	06
שם ההוראה:		נוהל טיפול בפניות הציבור	

- 5.12.10 הודעה כאמור תשלח גם אל איש צוות פניות הציבור שמטפל בפניה.
- 5.12.11 בנוסף לאמור בסעיף 5.12.7 לעיל, כל איש צוות פניות הציבור ייצור קשר טלפוני עם הגורם המטפל לבירור סיבת העיכוב ויודא כי הטיפול בפניה מתבצע.
- 5.12.12 איש צוות פניות הציבור יתעד בדיווח שבסעיף 5.12.8 לעיל את כל הפניות שביצע לגורם המטפל ביחס לכל פניה.
- 5.12.13 במקרה בו הפנייה הועברה להתייחסות וטיפול גורם מחוץ למשרד (מפעיל), לגורם זה תהיה גישה לצפות ולהגיב על הפניות שלו בלבד.
- 5.12.14 תלונות המועברות למערכת האכיפה יטופלו בהתאם לזמנים המוגדרים לתהליך זה. באחריות צוות פניות הציבור לבצע מעקב אחר התלונות שהועברו להליך אכיפה ולוודא שליחת מענה סופי לפונה בתום הטיפול.
- 5.12.15 יובהר, כי תלונות שהועברו לוועדה לטיפול בתלונות הציבור בהתאם לנוהל "ועדה לטיפול בתלונות הציבור" והוחלט על העברתם להליך חקירה לא יהיו עוד בטיפול מחלקת פניות הציבור אלא יועברו לאחריות מחלקת התביעות/חקירות בהתאם לנהליה. מחלקת החקירות תודיע לפונה על העברת תלונתו לחקירה.
- 5.12.16 החליטה הוועדה לפניות ציבור על גניזת התלונה, תפרט זו בפרוטוקול הוועדה את הסיבה לגניזתה. הממונה ישלח לפונה עדכון בדבר גניזת תלונתו והסיבה לכך.
- 5.12.17 המטפל בפניות הציבור מחויב לשמור בסודיות כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש כלשהו ולא לגלותה לכל אדם אחר, אלא לשם ביצוע תפקידו כמטפל בפניות, זולת אם הגילוי נדרש ע"פ דין.

5.13 דוחות ושיבות:

- 5.13.1 בסוף כל יום ישלח ראש צוות פניות הציבור דו"ח על היקף הפעילות של הצוות ביום שחלף בהתאם לאופן שייקבע מנהל האגף.
- 5.13.2 בסוף כל שבוע ישלח מנהל האגף לגורמים המטפלים דו"ח על היקף הפעילות בשבוע שחלף ודו"ח על פניות שחורגות מלוחות הזמנים למענה. הגורמים המטפלים אחראיים לסיים באופן מיידי כל פניה שחוגרת מלוחות הזמנים שנקבעו ולוודא שלא יהיו חריגות בעתיד.
- 5.13.3 אחת לחודש ינפיק צוות פניות הציבור דו"ח סיכום חודשי שייקבע ע"י מנהל האגף ושיכלול דו"ח מגמות וליקויים מערכתיים שעלו לדעתו במהלך החודש שחלף.
- 5.13.4 אחת לחודש תתקיים פגישת עדכון פניות ציבור. בפגישה ישתתפו ראש צוות פניות הציבור, הממונה, מנהל האגף והגורמים המטפלים במשרד התחבורה. במסגרת הפגישה ימסרו עדכונים שוטפים ויוצג הדו"ח הנדרש בסעיף 5.14.3.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	06
שם ההוראה:	נוהל טיפול בפניות הציבור		

6 נספחים

- 6.1 נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנהל.
- 6.2 נספח ב' – נהל "העברת פניות הציבור לאכיפה מנהלית".
- 6.3 נספח ג' – נהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- 6.4 נספח ד' – נהל "ועדה לטיפול בתלונות הציבור".

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	
	מהדורה:	06
שם ההוראה:		נוהל טיפול בפניות הציבור

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	05/2015	כלל ההוראה	רענון נהלים לקראת מכרז צוות פניות הציבור	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	03/2016	כלל ההוראה	רענון נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	08/2016	כלל ההוראה	תיקוף נוהל בעקבות דו"ח בדיקה 5/16 של אגף הביקורת ותלונות הציבור במשרד	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
4	07/2017	כלל ההוראה	התאמות לשינויים במערכות ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
5	12/2019	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
6	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות

		 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סינוג:	ציבורי		
מספר הוראה:			
מהדורה:	06		
שם ההוראה:			נוהל טיפול בפניות הציבור

נספח ב לנהל טיפול בפניות הציבור

נוהל העברת פניית הציבור לאכיפה מנהלית :

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל העברת פניית הציבור לאכיפה מנהלית	

1. כללי

- 1.1 אחד הכלים העומדים לרשות משרד התחבורה בבואו לטפל בתלונות ופניות הציבור הינו הליך האכיפה המנהלית. במערך ההסכמים וההתחייבויות של מפעילי השירות מול המשרד ישנן הגדרות באשר לרמת השירות הנדרשת, כאשר חריגה מהן עלולה להוות "כאירוע" המזכה את המשרד בפיצוי מוסכם.
- 1.2 חלק מהתלונות המועברות אל מחלקת תלונות הציבור יטופלו דרך הליך זה, אשר עשוי לקצר את משך זמן הטיפול בתלונה באופן משמעותי.

2. מטרה

- 2.1 הנחיות להעברת הטיפול בפניות הציבור להליך אכיפה מנהלית.

3. הגדרות

- 3.1 **מנהל מחלקת פניות הציבור** – מי שבהגדרת תפקידו מוסמך להשיב על פניות ציבור
- 3.2 לציבור ולסגור פניות (להלן – "הממונה").
- 3.3 **צוות פניות הציבור** – צוות עובדים המסייע לממונה בריכוז, ובטיפול בפניות הציבור אולם לא מוסמך להשיב ולחתום על הפניות או לסגור אותן.
- 3.4 **חריגה** – ממצא שמעיד על אי עמידה של המפעיל מתנאי מערך ההתחייבויות.
- 3.5 **מערך ההתחייבויות** – מערך הסכמים, התחייבויות, חוקים, נהלים ורישיונות שאליהם מחויב מפעיל בתחבורה הציבורית.
- 3.6 **מערכת האכיפה** – מערכת ממוחשבת המשרתת את הגורמים המעורבים בתהליכי הבקרה והאכיפה, ובה מתבצע טיפול ומעקב על חריגות שנמצאו.
- 3.7 **צוות בדיקת נתונים** – צוות העוסק בנושאי הבקרה והאכיפה באגף פיקוח, בקרה ורמת שירות במשרד התחבורה.
- 3.8 **מערכת ניהול פניות הציבור (CRM)** – מערכת ממוחשבת אשר אליה מוזנות כל הפניות שהועברו למחלקת פניות הציבור ומשרתת את כל הגורמים המעורבים בהליך הטיפול בפנייה (להלן – "המערכת").

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל העברת פניית הציבור לאכיפה מנהלית	

4. אזכורים

- 4.1 תקנות – תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961.
- 4.2 נוהל – "הנחיות הבקרה התפעולית".
- 4.3 נוהל – "טיפול בפניות הציבור".
- 4.4 נוהל – "אכיפה מנהלית".

5. שיטה

- 5.1 הממונה יסווג את התלונות המיועדות להעברה להליך האכיפה המנהלית ויעבירן לרפרנט המטפל, במערכת ניהול פניות הציבור.
- 5.2 הרפרנט המטפל בצוות פניות הציבור יפעל בהתאם להנחיות שניתנו מראש ויודא כי בתלונה שהוגשה יש את כל הפרטים הדרושים לשם העברתה להליך אכיפה מנהלי וכי אכן קיימת חריגה לכאורה ממערך ההסכמים וההתחייבויות של מפעיל השירות, באמצעות בדיקה ראשונית במערכות המשרד (מערכת הרישוי, מערכת אכיפה, מערכת כל נתון|BI, מערכת GIS וכו') וביצוע השוואה אל נתוני הפניה.
- 5.3 בנוסף, יודא הרפרנט המטפל בצוות פניות הציבור כי לא חלפו 3 חודשים מהיום בו התרחש האירוע.
- 5.4 עם סיום הבדיקה יעביר הרפרנט המטפל בצוות פניות הציבור, באמצעות ממשק טכנולוגי, את תלונת הציבור ממערכת ניהול פניות הציבור אל מערכת האכיפה בתצורה של "חריגה".
- 5.5 אופן תגובת המפעיל לחריגה יהא בהתאם למפורט בנוהל "הנחיות הבקרה התפעולית".
- 5.6 במידה וחלפו 3 חודשים ממועד האירוע, לא תטופל התלונה דרך אכיפה מנהלית אלא המשך הטיפול יבוצע בהתאם לנוהל "טיפול בפניות הציבור".
- 5.7 עם העברת התלונה אל מערכת האכיפה ישונה סטאטוס הפנייה במערכת ניהול פניות הציבור ל - "עבר לאכיפה", והפנייה תיסגר במערכת ניהול פניות הציבור.
- 5.8 לאחר סגירת הפנייה, יישלח לפונה מכתב המיידע אותו, כי התלונה שהוגשה על ידו עברה לטיפול ועדת האכיפה של המשרד.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	מהדורה:
נוהל העברת פניית הציבור לאכיפה מנהלית		שם ההוראה:

5.9 ועדת האכיפה תדון בתלונה בהתאם לנהליה כפי שבאים לידי ביטוי בנוהל אכיפה מנהלית.

5.10 מערכת האכיפה תעביר, באמצעות ממשק טכנולוגי, את החלטות ועדת האכיפה למערכת ניהול פניות הציבור לכל פניה בה הועדה קיבלה החלטה (משך-עד 6 חודשים)

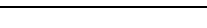
6. נספחים

6.1 נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפעים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	05/2015	כלל ההוראה	רענון נהלים לקראת מכרז צוות פניות הציבור	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	07/2017	כלל ההוראה	התאמת הנוהל לשינויים טכנולוגיים שבוצעו במערכות	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל העברת פניית הציבור לאכיפה מנהלית	

נספח ג לנהל טיפול בפניות הציבור

נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל :

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

1. כללי

- 1.1 ההתפתחות שחלה במערך הסכמי ההפעלה עם מפעילי התחבורה הציבורית באוטובוסים, במגוון אמצעי התשלום בנסיעה בתחבורה הציבורית והשינויים שנעשו ושמטוכנים להיעשות במערך הכולל של תשתיות התחבורה הציבורית, העלו צורך לשפר את מערך פיקוח ואכיפת התשלום עבור נסיעה באוטובוסים.
- 1.2 התמודדת עם צורך זה באה בדמות תיקון (תיקון מס' 94) פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – "הפקודה"), והוספת פרק שישי, שעניינו: "סדרי הסעה באוטובוס". פרק זה מעגן בחקיקה ראשית את חובות הנוסע: לשלם דמי נסיעה, להציג לפני נציג בעל רישיון והפעלת הקו כרטיס נסיעה או להזדהות במקרה שאין לו כרטיס להצגה.
- 1.3 המפקח על התעבורה (להלן – "המפקח") הופקד על הסמכת נציגי בעלי הרישיון.
- 1.4 הנהלים והכללים להסמכת נציג בעל רישיון וההנחיות לגבי אופן פעולתו, נקבעו בנוהל "סמכות פקחים בתחבורה הציבורית באוטובוסים"
- 1.5 הסנקציה כלפי נוסע שלא עמד בחובותיו הנ"ל, הוסדרה בסעיף 61 לפקודה, שמסמך את המפקח לקבוע תעריף מוגדל לנוסע ללא תשלום או לנוסע שלא תיקף את כרטיסו.
- 1.6 כפועל יוצא מן האמור לעיל בסעיף 1.5, פרסם המפקח, "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, להלן – "התעריף המוגדל").
- 1.7 במסגרת התעריף המוגדל נקבעו אמות מידה לגבי תעריפים מוגדלים שונים.
- 1.8 במקביל, נקבעו בתעריף המוגדל נסיבות בהן, בעקבות פניית נוסע שחויב בתעריף מוגדל (להלן – פניות נוסעים או פניית נוסע), רשאי המפקח על התעבורה או מי מטעמו, לפטור את הנוסע מתשלום התעריף המוגדל, כולו או חלקו.

2. מטרה

- 2.1 הסדרת תהליכי העבודה בפניות נוסעים אל המפקח על פי סעיף 5 לתעריף המוגדל.
- 2.2 קביעת אמות מידה אחידות לטיפול בפניות נוסעים אל המפקח.
- 2.3 הבטחת טיפול יסודי וממצה בפניות נוסעים אל המפקח במסגרת זמן סבירה.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

3. הגדרות

- 3.1 **המפקח על התעבורה** – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה.
- 3.2 **נוסע** – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה.
- 3.3 **אוטובוס** – כלי רכב ציבורי המיועד להסעת מספר רב של נוסעים.
- 3.4 **בעל רישיון** – בעל רישיון לקו שירות בתחבורה ציבורית לפי הפקודה ותקנות התעבורה.
- 3.5 **נציג בעל הרישיון** – מי שהוסמך על ידי המפקח לפי הפקודה ובהתאם לנוהל "סמכות פקחים בתחבורה ציבורית באוטובוסים"
- 3.6 **הסדר נסיעה** - הסדר שימוש בכרטיסים כמשמעותם בתקנה 389(9) לתקנות התעבורה, המזכים בזכות נסיעה באזור ו/או בקווי שירות נתונים.
- 3.7 **הסדר נסיעה מסוג ערך צבור** - הסדר נסיעה הנטען והמנוהל כערך כספי, אשר ייושם בהתאם למפרטי האינטראופריליות ("רב קו").
- 3.8 **דמי נסיעה** – מכח צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחיר נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשע"ב-2012 (להלן – "צו הפיקוח").
- 3.9 **הנחה בדמי הנסיעה/ דמי נסיעה מופחתים** – מכח צו הפיקוח.
- 3.10 **כרטיס נסיעה** – אישור המעיד על תשלום דמי הנסיעה כמוגדר בסעיף 61ב לפקודה.
- 3.11 **פניה** – בקשה בכתב, מופנית אל המפקח לביטול/הפחתה של התעריף המוגדל.
- 3.12 **תשובת ביניים** – תשובה בכתב מטעם המפקח לפניה.
- 3.13 **תשובה סופית** – החלטת המפקח הסופית בנוגע לפניה.

4. אזכורים

- 4.1 פקודת התעבורה [נוסח חדש].
- 4.2 תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961.
- 4.3 "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, עמוד 4542).
- 4.4 התקשי"ר – פרק 61, סעיף 61.32 – מתן תשובה על פניה בכתב.

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

5. שיטה

5.1 אופן הגשת פניה למפקח:

- 5.1.1 נוסע רשאי להגיש פניה למפקח מכח סעיף 5 לתעריף המוגדל. פניה תוגש בכתב בלבד: בטופס מקוון, דוא"ל, דואר או בפקסימיליה.
- 5.1.2 הפניה תכלול את הפרטים הבאים: פרטי הפונה – שם, שם משפחה, מספר תעודת זהות, כתובת למשלוח מענה, דרכי יצירת קשר.
- 5.1.3 פניה באמצעות צד ג' תכלול את הפרטים כנ"ל בסעיף 5.1.2, גם לגבי הצד השלישי, בתוספת הסיבה לפניה באמצעותו.
- 5.1.4 מסמך המעיד על זכאות להנחה של הפונה על פי צו הפיקוח, ככל שקיימת זכאות כזו.
- 5.1.5 פרטים הנוגעים לחיוב הפונה בתעריף המוגדל: מועד ומקום החיוב, שם בעל הרישיון, מספר קו השירות, התחנה בה עלה הפונה, תחנת היעד, שם נציג בעל הרישיון, התחנה הקרובה ביותר למקום בו חויב הפונה בתעריף המוגדל.
- 5.1.6 לפניה יצורף העתק – ברור וקריא – של הקבלה או הדרישה לתשלום שקיבל הנוסע מנציג בעל הרישיון.
- 5.1.7 לפניה תצורפנה אסמכתאות, המעידות על תשלום דמי הנסיעה: רכישת כרטיס נסיעה בודד, או שימוש בכרטיס "רב קו" תקף לרבות מספרו, שהפונה רשאי להשתמש בו ועל תיקוף הנסיעה הרלוונטית.
- 5.1.8 לפניה תצורפנה התכתבויות קודמות, ככל שהיו, בקשר אליה.
- 5.1.9 פניה שלא הוגשה באופן המצוין לעיל בסעיף 5.1.3, תוחזר לפונה, תוך 14 ימים מקבלתה בלוויית מכתב המציין את הליקויים שנתגלו בה ולא תטופל לגופה עד לתיקון הליקויים.
- 5.1.10 למעט מקרים חריגים, פניה שתישלח לאחר חלוף 30 ימים ממועד החיוב בתעריף המוגדל – לא תיבדק ותוחזר לשולחה בלוויית הערה כי הזמן להגשת ערעור חלף.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל	

5.2 מענה לפונה:

- 5.2.1 כל תשובה לפונה תישלח בכתב.
- 5.2.2 אישור על קבלת פניה יישלח סמוך לקבלתה, לפונה ולבעל הרישיון.
- 5.2.3 תוך 14 ימי עבודה יישלח אל הפונה ובעל הרישיון אחד מן המכתבים הבאים: תשובת ביניים, תשובה סופית.
- 5.2.4 למעט מקרים חריגים, תישלח תשובה סופית במקביל לפונה ולבעל הרישיון, לא יאוחר מ-28 ימי עבודה מיום הפניה.
- 5.2.5 ככל שלא תישלח תשובה סופית תוך 28 ימים כנ"ל, תישלח אל הפונה ובעל הרישיון תשובת ביניים ובה יפורטו לפונה מהם הנושאים הטעונים בדיקה או עיון נוספים והמועד האחרון למשלוח התשובה, שלא יעלה על 7 ימי עבודה נוספים.

5.3 הטיפול בפניה במשרדי המפקח:

- 5.3.1 הפניה תופנה, ככל הנדרש, לבעל הרישיון לקבלת עמדתו, באמצעות דואר אלקטרוני לאיש קשר, שפרטיו נמסרו למפקח, שימונה לעניין זה על ידי בעל הרישיון.
- 5.3.2 עמדת בעל הרישיון תימסר על ידי איש הקשר לא יאוחר מ-7 ימי עבודה מקבלת פניית המפקח או מי מטעמו.
- 5.3.3 לאחר שתתקבל עמדת בעל הרישיון ויאסף כל המידע הרלוונטי בנוגע לפניה, תועבר הפניה אל המפקח.
- 5.3.4 המפקח יבחן הפניה וישלח תשובה סופית כאמור בסעיפים 5.2.4-5.2.5 לעיל.

5.4 בחינת פניה:

- 5.4.1 בחינת הפניה תיעשה על פי אמות המידה הקבועות בקובץ המדיניות שקבע המפקח. במקרה ויועלו פניות מטעמים שאינם מוגדרים בקובץ המדיניות – הן יידונו באופן נפרד על ידי המפקח.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	מהדורה:
נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל		שם ההוראה:

- 5.5

כללי:
- 5.5.1

השימוש בלשון זכר נובע מטעמי נוחות בלבד ומתייחס לשני המינים.
- 5.5.2

סודיות – הטיפול בפניה ייעשה תוך התחשבות מרבית בשמירה על סודיות. לא ייעשה שימוש בפרטי הפניה אלא לצורך הטיפול בה.
- 5.5.3

תעריף מוגדל ישולם, כפי שנקבע בתשובה הסופית של המפקח, ישירות לבעל הרישיון ולא יאוחר מ 30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לפונה.
- 5.5.4

ככל ששולמו תעריף מוגדל ודמי נסיעה לנציג בעל הרישיון ונקבעו בתשובה הסופית פטור או הנחה, ישיב בעל הרישיון את הסכום כפי שנקבע בתשובה הסופית, לא יאוחר מ 30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לבעל הרישיון.
- 5.5.5

הוחלט לפטור נוסע מתשלום התעריף המוגדל, יישלח מכתב תשובה סופית ובו ידרש לשלם את דמי הנסיעה שביצע בתוך 30 ימים מיום קבלת המכתב.

6.

נספחים

6.1

נספח א' – [טבלת שינויים שבוצעו בנוהל](#).

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	03/2016	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	07/2017	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל ועדה לטיפול בתלונות הציבור		

נספח ד לנהל טיפול בפניות הציבור

נוהל ועדה לטיפול בתלונות הציבור:

1 כללי

- 1.1 אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות אחראי על ביצוע פעילות חקירה ובירור של תלונות הציבור ושל ממצאי פיקוח יזום על מפעילי התחבורה הציבורית.
- 1.2 עקב ריבוי תלונות אשר, לכאורה, מחייבות חקירה, מתארך משך זמן הטיפול בתלונה ואתו גם זמן מתן התשובה לפונה. לצורך ייעול הליך התלונה יבצע החוקר בירור מקדים של התלונה ויעלה את ממצאי בירורו והמלצתו בפני ועדת תלונות הציבור.

2 מטרה

- 2.1 פירוט סמכות הועדה לטיפול בתלונות הציבור להחליט - לאחר שעיינה בממצאי הבירור ובהמלצת החוקר – אחת האפשרויות הבאות כדלקמן:
 - א. גניזת התלונה מחוסר שיתוף פעולה.
 - ב. השלמת הבירור של התלונה.
 - ג. משלוח אזהרה לגורם עליו התלוננו או להעביר המשך הטיפול לוועדה לאכיפה מנהלתית.
 - ד. להורות על פתיחת חקירה פלילית.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל ועדה לטיפול בתלונות הציבור		

3 הגדרות

- 3.1 **ועדת תלונות הציבור** (ועדת ת"צ) – הוועדה מורכבת ממנהל יחידת התביעות ומנהל יחידת הפיקוח או נציגיהם, ותפקידה לקבוע את דרך הטיפול היעילה ביותר בתלונה הטעונה חקירה פלילית.
- 3.2 **תלונה** – כל פניה שהוגשה ויש בה טענה, השגה או תרעומת על נהג מונית, נהג אוטובוס, הבעלים של רישיון להפעלת קו שירות או עובדיו, וזאת בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה שהינה בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של המפעיל, או בניגוד לנוהל המפעיל, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתרה או אי צדק.
- 3.3 **מערכת חקירות** ("מיכאל") – מערכת מידע ממוחשבת לטיפול וניהול פעולות החקירה והפיקוח.
- 3.4 **מפעיל תחבורה ציבורית** – בעלים של רישיון להפעלת קו שירות באוטובוסים, בהתאם לתקנה 386, לתקנות התעבורה, או בעלים של רישיון להפעלת קו שירות במונית, בהתאם לסעיף 14 לפקודת התעבורה.
- 3.5 **מכתב אזהרה** – מכתב אל הנילון נשוא התלונה, אשר גלומה בה אזהרה ולפיה על פי ממצאי הבירור החליטה הוועדה, למרות שעבר, לכאורה, על עבירה לפי תקנה מתקנות התעבורה או לפי סעיף לפי פקודת התעבורה, להסתפק הפעם באזהרה למשך שנתיים ממועד המכתב, ושם תוך תקופה זו תוגש נגדו תלונה נוספת באותו תחום שתצדיק, לכאורה, נקיטת הליך פלילי לפי התקנות או הפקודה, תועבר גם תלונה זו לחקירה פלילית, תוך סיכון בהעמדתו לדין.

4 שיטה

- 4.1 תלונות ופניות הציבור ירוכזו אצל הממונה או מי מטעמו, מכל המקומות מהם מתאפשרת הגשת תלונה/פנייה למשרד התחבורה.
- 4.2 הממונה או מי מטעמו ימיינו, יסווג ויחלק את התלונות בין הרפרנטים והחוקרים האמונים על הטיפול בתלונות הציבור לפי סוגי התמחות.
- 4.3 תלונות הטעונות חקירה פלילית יוכנסו למערכת חקירות.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל ועדה לטיפול בתלונות הציבור		

- 4.4 להלן, הפעולות שעל החוקר לבצע לבירור התלונה, טרם הפתיחה בהליך פלילי:
- 4.4.1 החוקר יקיים שיחת טלפון עם המלין לבירור מהותה של התלונה, וכן לבירור נכונותו של המלין לשתף פעולה בהליך הפלילי ולמסור עדות בפני החוקר, לרבות אפשרות להעיד בבית המשפט.
- 4.4.2 החוקר יתעד על טופס את פרטי השיחה ויצרף לתיק התלונה.
- 4.4.3 במידת הצורך יקיים החוקר שיחת בירור דומה עם הגורם עליו התלוננו.
- 4.4.4 החוקר יתעד גם את פרטי השיחה ויצרף לתיק התלונה.
- 4.4.5 החוקר יברר אם לגורם שעליו התלוננו יש או היו תלונות נוספות ויצרף אותן לתיק התלונה.
- 4.4.6 החוקר יצרף לתיק התלונה את רשימת הרשעותיו הקודמות של הגורם עליו התלוננו, במשטרת ישראל וביחידת התביעות הארצית של המשד.
- 4.4.7 החוקר יצרף לתיק התלונה את היסטורית תלונותיו הקודמות של המלין.
- 4.4.8 החוקר יצרף רישיונות ומסמכים אחרים הרלוונטיים לנושא התלונה.
- 4.5 החוקר יגבש המלצתו המנומקת בכתב לוועדת תלונות הציבור בהתאם לנתונים הנ"ל, וכן בהתאם להתרשמותו מהמתלונן ומהגורם עליו התלונן.
- 4.6 ועדת תלונות הציבור תתכנס אחת לתקופה, בתיאום מראש בין מנהל יחידת הפיקוח למנהל יחידת התביעות.
- 4.7 הוועדה תעיין בתיק בירור התלונה, לרבות המלצות החוקר, ותחליט כדלקמן:
- 4.7.1 השלמת בירור התלונה על ידי החוקר.
- 4.7.2 גניזת התיק ושליחת הודעה למלין בדבר ההחלטה.
- 4.7.3 הזרת הנילון, או העברת העניין לוועדת אכיפה מנהלית.
- 4.7.4 הוראה על פתיחת חקירה.
- 4.8 ועדת תלונות הציבור תנהל פרוטוקול, ובסיומו תינתן החלטה שתיחתם ע"י משתתפי הוועדה.



5.1 נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
2	01/2013	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	12/2019	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות