



### הנדון: נוהל הפעלה – משרד פניות ציבור מתפ"ש

#### 1. הקדמה:

- א. החוק לתיקון סדרי מנהל (החלטות והנמקות) התשי"ט 1985, קובע חובת מתן תשובה במועד וחובת הנמקה בכל הנוגע להתייחסותם של עובדי ציבור, וחיילי צה"ל בכללם, לפניות הציבור אליהם בקשר לשימוש בסמכויותיהם עפ"י דין.
- ב. מובן, כי מתן מענה אדיב ומקצועי, לכלל הפונים למשרד, הינו הכרח הנובע ממעמדנו כמשרתי ציבור. מעבר לכך, פניות הציבור מועילות לארגון בכל הקשור לביצוע בדיקות מעמיקות בכל הקשור לטענות לגרימת עוול, או פעילות המבוצעת בניגוד להנחיות.
- ג. העבודה אל מול מספר רב של גורמים שבחלקם הינם בכירים בתפקידם ובעלי מעמד, מהווה אף היא אתגר מקצועי לא מבוטל.
- ד. מטרת הנוהל, הינה להבהיר את ההסדרים הקבועים בחוק סדרי המנהל (החלטות והנמקות) התשי"ט 1985 – ולהוסיף עליהם.

#### 2. כללי:

- א. משרד פניות הציבור יהווה מוקד ידע נגיש וזמין עבור כלל הפונים, ובכלל הסוגיות הנוגעות לזירה הפלסטינית, זאת לרבות מתן מענה רשמי, מקצועי ואדיב, בשם היחידה.
- ב. המשרד יפעל במישרין אל מול המטה, משרדי פניות הציבור באזורים, מפקדי מרכז היתרים, ומול גורמים נדרשים, על מנת לספק תשובות ברורות ויעילות לציבור הפונים, לצד עמידה בנהלים הפנימיים הנדרשים.
- ג. שעות מתן המענה במשרד, יהיו בימים א'-ה', בשעות 08:00-17:00.
- ד. דרכי התקשורת הינם בטלפון: 03-6977957 ובפקס 03-6975177, ובכתובת המייל [cogat.pnz@gmail.com](mailto:cogat.pnz@gmail.com)
- ה. בקשות הנוגעות ל"חופש מידע" יופנו אף הן למשרד, וייענו ע"י מש"ק ייעודי לכך וקצין פניות הציבור.



### 3. רעיון מבצעי בעשייה:

א. משרד פניות הציבור במתפ"ש, יקבל את כלל הפניות, יגבש הצעות למענה, על בסיס שיתוף פעולה עם הגופים המקצועיים במטה, באזורים ואחרים, וישיב במענה רשמי לפונים, במסגרת החוק, ובמועדים הקבועים בחוק. ככלל, המשרד ישאף לצמצום בזמני המתנת הפונים למענה ולשיפור בהליך גיבוש המענה, לצד הקטנת הבירוקרטיה.

ב. ככלל, יעסוק המשרד בתחומים הבאים:

(1) גיבוש התייחסויות לפניות שוטפות המוגשות ע"י גורמים אזרחיים וצבאיים.

(2) גיבוש התייחסויות לפניות בנושאי מדיניות, וקידום עבודות מטה בהתאם לצורך.

(3) ירכז ויתכלל התייחסות לבקשות לערר על החלטות שנתקבלו על ידי הגורמים הכפופים למתפ"ש, בהתאם לסמכויות ערר הקבועות בחוק".

(4) תפעול מוקד תלונות עבור תושבים או ארגונים באשר להתנהלות גורמים ביחידה.

ג. כלל פעילות המשרד, תבוסס על ניהול טבלת מעקב נושמת, המתארת את הליך הטיפול בבקשה, היכן הבקשה עומדת בהליך הטיפול ולבסוף, תאמוד את משך הזמן אשר נדרש עד להגשת המענה לפונה.

ד. המשרד יפיק דוחות עיתיים וסטטיסטיים, הן בשל הצורך לגבש את כלל המידע הנוגע לנפח העבודה וניהול הידע, והן בשל הצורך לבצע פעילות חשיבה והיקשים, למגמות שונות המתהוות ו/או שקיימות ולזיהוי ריכוזי מאמץ מצד ארגונים שונים בתחומים ספציפיים.

ה. העיקרון המתודולוגי בטכניקת גיבוש המענה, הינה פניה למשרדי פניות הציבור באזור, וקבלת התייחסות האזור ממשרדי פניות הציבור בלבד. בכל הנוגע לבקשות בדרג המפקדה, הבקשה תטופל במישרין אל מול הגורמים הרלוונטיים.



ו. במקרים חריגים ביותר, במקרים של דוחק השעה ובאישור רמ"ח אג"ם, יפעל המשרד במישרין אל מול גורמים רלוונטיים באזור. עם סיום הטיפול בבקשה, יעדכן את משרד פניות הציבור האזורי, לרבות על הנסיבות שהובילו לכך.

ז. מדרג אישור התייחסות:

(1) קצין פניות הציבור יהיה האחראי לכל מענה הנשלח מהמשרד, למעט מקרים בהם תועבר התייחסות ספציפית מטעם רמ"ח אג"ם. ככלל, מתן התשובות יהיה לאחר גיבוש מענה מקצועי, מאושר משפטית וכזה העומד במגבלות ביטחון המידע.

(2) מעורבות יועץ משפטי - קצין פניות הציבור יפעיל שיקול דעת, וכשיראה לנכון, יערב את קציני יועמ"ש איו"ש או דבל"א, בהתאם לצורך, בסוגיות שונות, ויבקש את עמדתם לצורך גיבוש החלטה, או חוות דעת להצעות מענה.

ח. גורמים פונים:

(1) גורמים ממשלתיים

משרדי ממשלה, משרד מבקר המדינה, פני"צ לשכת נשיא המדינה. פניות ח"כים ושרים מועברים לעוזרת שר הביטחון לצורך שליחת הפנייה.

(2) גורמים פרטיים

תושבים פרטיים (אינם קשורים לעמותות/ ארגונים).

(3) פניות ארגונים לצרכים שונים

ארגונים/ עמותות הפונים בנושאים שונים.

(4) פניות עו"ד

ט. לוחות זמנים - חובת מתן תשובה במועד:



1) חייל במשרד הקפי"ץ שקיבל פנייה בכתב מגורם אזרחי בנושא המצוי בסמכות המתפ"ש, ישיב לפונה בהקדם, אך לא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת הפנייה.

2) למרות האמור לעיל, ניתן לעכב מתן תשובה אף מעבר ל- 45 ימים מיום קבלת הפנייה במקרים הבאים:

א. הפנייה מעוררת שאלה הדורשת חקירה עפ"י דין.

ב. כאשר נקבע בדין מועד אחר למתן תשובה. במקרה זה יש להודיע לפונה את המועד הקבוע בדין למתן תשובה לפנייתו.

ג. כשמתברר שהפנייה מעוררת שאלה, שדורשת בדיקות או דיונים נוספים. במקרה זה יש להודיע לפונה כי נדרשות פעולות נוספות בטרם יקבל מענה סופי.

ד. כשקיימים לגבי נושא הפנייה הסדרים שלפיהם המועד לדיון בפנייה הוא מאוחר מהמועד האמור לעיל. במקרה זה יש להודיע לפונה מהו המועד הקבוע בהסדר לבירור פנייתו, בתוך מסגרת 45 הימים האמורה.

י. מקום בו קיימת הצדקה לעיכוב מתן התשובה לפונה בהתאם לאמור לעיל.

1) יודיע החייל לפונה, בכתב, ובהקדם אך לא יאוחר מ-45 ימים, מיום קבלת הפנייה, את הסיבה לעיכוב במתן התשובה. ההודעה תכלול גם את ההסברים הנדרשים כאמור לעיל.

2) במקרה בו עוכבה התשובה לפונה כדון, תינתן לו התשובה בהקדם האפשרי לאחר ההחלטה בבקשתו.

יא. חייל שקיבל פנייה בכתב מגורם אזרחי ומצא כי אינו מוסמך לטפל בה, יפעל באחת מן הדרכים הבאות:

א) יעביר את הפנייה לגורם שמוקנית לו סמכות הטיפול בה, ויודע על כך בכתב לפונה.



ב) יודיע לפונה כי אינו מוסמך לטפל בפנייתו, ובמידת האפשר ימליץ לפונה מי לדעתו מוסמך לטפל בפנייה, בציון פרטי ההתקשרות ככל שאלו ידועים לו.

יב. חובת הנמקת סירוב:

1) בקשה מגורם אזרחי אשר התקבלה במשרד הקפ"ץ וסורבה על-ידי בעל הסמכות הרלוונטי, יודיע הקפ"ץ – על דעתו של בעל הסמכות – באשר לסירוב הבקשה והנימוק שביסודה.

2) על אף האמור לעיל, פטורים גורמי המתפ"ש מלהודיע לפונה את נימוקי סירובו במקרים הבאים, ומשרד הקפ"ץ יפעל בהתאם:

א) כשהדין מקנה לו אפשרות לעשות שימוש בסמכותו ללא מתן נימוקים.

ב) כשביטחון המדינה או יחסי החוץ שלה מחייבים שלא לגלות את נימוקי ההחלטה.

ג) כשהבקשה שסירב לה הייתה למנות את המבקש למשרה כלשהי או להטיל עליו תפקיד כלשהו.

ד) כשגילוי הנימוקים עלול לדעת בעל הסמכות לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם אחר.

ה) כשגילוי הנימוקים מעורר לדעת החייל חשש לגילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

יג. תוצאות היעדר תשובה:

1) החלטה או פעולה של גורם מוסמך לא יהיו פסולות רק בשל העובדה שהוא לא מילא אחרי הוראות נוהל זה. אולם בכל הליך של ערר או הליך לפני בית משפט או בית דין, על הגורם המוסמך לוודא, כי ההחלטה או הפעולה שלא ניתנה לגביהן תשובה או הודעה כאמור, נעשו כדין.



ד. שמירת דינים :

פקודה זו אינה גורעת מחובותיו של חייל על פי כל דין אחר, לרבות חובות הנובעות מכללי ביטחון מידע ולרבות כללי התכתובות הרגילים המעוגנים בפ"מ 30.0601 "נוהלי משרד בצה"ל".

4. בקשות חופש מידע :

א. פקודה זו אינה חלה על פניות הציבור לקבלת מידע על פי חוק חופש המידע. על פניות מסוג זה, תחול פ"מ 8.0104 "חופש המידע בצה"ל".

5. דגשים :

א. נוהל זה חל רק על בקשות **בכתב** והוא מחייב הודעה בכתב על נימוקי ההחלטה כשהמדובר בסירוב בלבד. אין צורך בהנמקה כאשר הרשות המוסמכת נענית לבקשת המבקש ומחליטה בחיוב.

ב. יש להקפיד כי נימוקי ההחלטה יירשמו ויחתמו ע"י הרשות המוסמכת בגיליון הרישומים של התיק או המחשב המשרדי וכי התשובה הנשלחת תתאים להחלטה כפי שנרשמה בתיק.

6. חלוקה ומדרג סמכויות :

א. בשל אופיו של המשרד כמוקד שירות ומתן מענה, לכל סוג בקשה, ומתוך רצון הפונים או מי משלוחיהם, לזרז את מתן המענה, ישנן כפילויות רבות בטיפול בבקשות בשל נטייתם של הפונים לשלוח לכל גורמי פניות הציבור במתפ"ש, לשכת המתאם וגורמים חוץ יחידתיים (משרד מבקר המדינה), הפועלים במישרין עם המשרד.

ב. בשל כך, הנוהל מגדיר את התחומים השונים הנידונים באזורים ובמפקדה. יודגש, כי נושאים הנידונים ברמת האזור, יטופלו ברמת האזור למעט חריגים הדורשים את החלטת דרג המפקדה ו/או לשכת המתאם.

ג. פניות אשר מטופלות במשרדי **פניות הציבור באזורים** :

1) פניות הנוגעות להחלטות מת"קים וגורמים ברמת האזור.



(2) פניות הנוגעות להסרות מניעה שבי"כ/משטרה/אג"מ/ ביני"ל באיו"ש.

(3) שאילתות ובירורים בנושאים שונים הנוגעים לדרכי הגשת בקשות ולשעות פעילות מת"קים ומעברים.

(4) תלונות אודות פעילות מת"קים גזרתים/ מעברים/ בעלי תפקידים באזורים.

(5) בקשות מצד עורכי דין, עמותות ואחרים, הפונים בבקשות מסיבות שונות, להתרת מעבר תושבים פלסטינים לישראל, ובין האזורים.

**ד. פניות אשר מטופלות במשרדי פניות הציבור במתפ"ש:**

(1) פניות רשמיות מטעם משרדי ממשלה- בכלל הנושאים.

(2) פניות המופנות דרך לשכת מתאם- בכלל התחומים.

(3) פניות אוניברסיטאות ללימודים אקדמאיים.

(4) פניות הנוגעות לכניסת זרים לאיו"ש.

(5) פניות הנוגעות לפרסום באתר האינטרנט.

(6) שאילתות הנוגעות למדיניות או לנהלי מתפ"ש.

(7) מקרים חריגים המופנים כערר על החלטת האזורים, בהתאם לסמכויות הקבועות בנהלים או בחקיקה באשר לקיומו של הליך ערר.