

תאריך: 01/01/2019

נוהל טיפול בתלונות הציבור

אחראי על הנוהל	שי רוזנשטוק
תפקיד כותב הנוהל	נציב תלונות הציבור
סוג הנוהל	אירגוני
גורמים לפעולה	כלל עובדי הבנק
גורמים לידיעה	כלל עובדי הבנק
תאריכי העדכון	אוקטובר 2018

מאשר הנוהל	השם המלא	התפקיד	התאריך	חתימה
	המועצה המינהלית		2.12.2018	

מפת הנוהל :

- 
[דברים כלליים](#)
- 
[המטרה](#)
- 
[הסמכות והאחריות](#)
- 
[שיטת העבודה](#)

1. כללי



- 1.1 המבקר הפנימי משמש כנציב התלונות של בנק ישראל. המבקר הפנימי מטפל בתלונות המוגשות ע"י הציבור הרחב, במסגרת תפקידו כנציב תלונות הציבור, ובתלונות המוגשות ע"י עובדי בנק ישראל, במסגרת תפקידו כנציב תלונות העובדים.
- 1.2 נוהל זה מגדיר את דרכי הפעולה לטיפול בתלונות של הציבור הרחב, הנוגעים לתחומי הפעילות של בנק ישראל ולתיקון הליקויים כמתחייב.
- 1.3 נוהל זה איננו חל על תלונות של עובדי בנק ישראל, על טיפול בתלונות של עובדי קבלן, על טיפול בהטרדה מינית והתנכלות ועל טיפול בתלונות של מציעים/מתמודדים במכרזים/התקשרויות, בטרם הסתיימו הליכי המכרז/ההתקשרות ו/או בטרם ניתן מענה מקדים לתלונה באופן ישיר ע"י בעלי התפקידים האחראים לניהולו של המכרז/ההתקשרות.
- 1.4 נוהל זה איננו חל על תלונות של הציבור בדבר עסקיהם עם התאגידים הבנקאיים – בנקים וחברות כרטיסי אשראי. תלונות אלו מטופלות ע"י היחידה לפניות הציבור בחטיבת הפיקוח על הבנקים.
- 1.5 הנוהל מיועד לנשים ולגברים כאחד. כל ביטוי בנוהל שנוסח בלשון זכר, כוונתו ללשון זכר וללשון נקבה, ללא אבחנה ביניהם.

[חזרה לראש הפרק](#)

[חזרה למפת הנוהל](#)

2. המטרה



לקבוע את הדרכים להגשת תלונה ע"י הציבור הרחב ואת דרכי הטיפול בה.

[חזרה לראש הפרק](#)

[חזרה למפת הנוהל](#)

3. הגדרות

- 3.1 **תלונה** – טענה על אי שביעות רצון ממעשה או ממוחדל של בנק ישראל או של מי של מטעמו. נושא התלונה, יכול שיהיה על הימנעות מפעולה או על פעולה שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של בנק ישראל, או בניגוד לנהלי בנק ישראל, או בניגוד למינהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה או אי צדק בולט, פגיעה בטוהר המידות וכיוצא באלה.
- 3.2 **פנייה** – בקשה לשירות, מידע או סיוע, אשר הטיפול בה איננו מצריך תהליך אובייקטיבי של בירור או של בדיקה.
- 3.3 **נציב התלונות** – המבקר הפנימי, מתוקף תפקידו כנציב התלונות. במסגרת זו משמש גם כנציב תלונות הציבור וגם כנציב תלונות העובדים.
- 3.4 **נציב תלונות הציבור (להלן: ה"נציב")** – המבקר הפנימי, במסגרת תפקידו כנציב התלונות.
- 3.5 **מתלונן (מלין)** – אדם, תאגיד וכל גורם אשר הגיש תלונה.

[חזרה לראש הפרק](#)

[חזרה למפת הנוהל](#)

4. הסמכות והאחריות



- 4.1 הנציב אחראי לביצוע ולפיקוח אחר הוראות נוהל זה.
- 4.2 הנוהל חל על כלל המנהלים והעובדים בבנק ישראל, בכלל היחידות הארגוניות.

[חזרה לראש הפרק](#)

[חזרה למפת הנוהל](#)



5.1 הגשת התלונה

- 5.1.1 אדם, תאגיד וגורם אחר כלשהו רשאי להגיש תלונה בכתב, במישרין או ע"י נציג מטעמו, לנציב תלונות הציבור בבנק ישראל.
- 5.1.2 בעלי תפקידים בבנק ישראל שקיבלו תלונה, רשאים לבדוק אותה וכן רשאים להעבירה לבדיקתו של הנציב. ככל שקיבלו תלונה העוסקת במעשה שחיתות ו/או בפגיעה בטוהר המידות, יעבירו אותה מיידית לבדיקתו של הנציב ולא יטפלו בה. מקבלי התלונה יעדכנו את המתלונן בעת העברה של תלונה לבדיקתו של הנציב.
- 5.1.3 במסגרת התלונה, ירשום המתלונן את פרטיו, ככל שרלוונטי, לרבות שם פרטי, שם משפחה, מספר זהות, כתובת למשלוח מענה ודרכי התקשרות (טלפון, דואר אלקטרוני, אנשי קשר וכו'). כמו כן, ירשום את נושא התלונה, פירוט מרכיבי התלונה, תאריך ושעת האירוע, מקום האירוע וכל פרט רלוונטי אחר. העתקים מהתכתבויות קודמות יצורפו, ככל שרלוונטי. המתלונן יקפיד על כתיבה ברורה ועניינית, תוך שמירה על כבודם של עובדי בנק ישראל והציבור, ללא שימוש בשפה בלתי הולמת. מצא המבקר כי יש טעם בתלונה אולם היא ערוכה בצורה המקשה על הטיפול בה, רשאי לבקש מהמלין לערוך אותה שוב, בהתאם להנחיותיו.
- 5.1.4 ניתן להגיש לנציב תלונה בגין פעילות הנוגעת לבנק ישראל בלבד.
- 5.1.5 לא תוגש פניה שאיננה תלונה והנציב רשאי שלא לטפל בפניה שאיננה תלונה.
- 5.1.6 תלונה שתוגש בעל פה לא תטופל כתלונה. שיחת טלפון שהתקבלה במשרדי הנציב לא תיחשב לתלונה. ככל שרלוונטי, יוצע למתלונן להגיש את תלונתו בכתב.
- 5.1.7 הגשת התלונה בכתב תבוצע בדרכי הפעולה אותם יאשר הנציב, מעת לעת, ואשר יפורסמו באתר האינטרנט של בנק ישראל. ניתן להגיש תלונה באמצעות טופס תלונה באתר בנק ישראל, באמצעות הפקס, באמצעות דואר אלקטרוני ובאמצעות מכתב בדואר.

5.2 הטיפול בתלונות הציבור

- 5.2.1 בפרק זה, כל פעולה המתייחסת לפעילותו של הנציב יכולה להתבצע ע"י הנציב ו/או ע"י עובדים מטעמו.
- 5.2.2 הנציב יטפל בתלונות שהוגשו ע"י המתלונן לטיפולו (לא כהעתק) ורשאי לטפל גם בתלונות אחרות שהגיעו לידיעתו. הנציב יטפל בתלונות העוסקות במעשה שחיתות ו/או בפגיעה בטוהר המידות, וככל שרלוונטי, בשיתוף של גורמים רלוונטיים נוספים (כגון: הקב"ט).
- 5.2.3 הנציב יקיים רישום של כל התלונות המתקבלות ישירות אצלו ו/או בטיפולו וכן של תלונות אשר הוא מיועד בקבלתן ו/או במתן תשובה עליהן ע"י בעלי תפקידים אחרים בבנק ישראל. למען הסר ספק, הרישום יכלול תלונות על פעילותו של בנק ישראל בלבד. הרישום יכלול את תאריך קבלת התלונה, תאריך מכתב התלונה, שם המתלונן, נושא התלונה, הגורם בבנק ישראל עליו נסובה התלונה, גורמים המטפלים בתלונה, לוחות זמנים רלוונטיים ומועד סיום הטיפול בתלונה.
- 5.2.4 עם קבלת התלונה, ככל שהתלונה בסמכות הטיפול של הנציב, יחליט הנציב באם לטפל בתלונה ו/או להפנותה לטיפול של בעלי התפקידים המתאימים בבנק ישראל. ככל שהתלונה הופנתה לטיפול של גורמים מקצועיים בבנק ישראל, יקיים הנציב מעקב על מתן תשובה למתלונן ע"י הגורמים המקצועיים שהתבקשו לטפל בה.
- 5.2.5 בהתקבל תלונה, לא יאוחר מ- 10 ימי עבודה ממועד קבלתה, יאשר הנציב בכתב למתלונן את קבלת התלונה ויציין כי היא נמצאת בטיפול.
- 5.2.6 הנציב יקבע את דרכי הטיפול והבדיקה של התלונה, לפי שיקול דעתו.
- 5.2.7 לפי שיקול דעתו, הנציב יביא את פרטי התלונה לידיעת הגורמים עליהם נסובה התלונה ויבקש התייחסותם לאמור בה.
- 5.2.8 הנציב יבחן את התלונה, יבדוק את הטענות והעובדות המהותיות המפורטות בה, יברר באם הינה מוצדקת ויקבע את המלצותיו לדרכי הטיפול בה.
- 5.2.9 בסמכותו של הנציב לדרוש ולקבל, לצורך ביצוע הברור, כל מסמך ומידע המצויים בבנק ישראל, ולהיות בעל גישה לכל מקום (בכפוף לנהלי הבטיחות והביטחון) ולכל מאגר נתונים ומידע, רגיל או ממוחשב, המצויים בבנק ישראל.
- 5.2.10 לצורך ברור התלונה, רשאי הנציב להיפגש עם בעלי תפקידים הנוגעים לעניין ועם המתלונן עצמו. כמו כן, רשאי להיעזר במהלך הברור בשירותי מומחים בתוך ומחוץ לבנק ישראל (בכפוף למגבלות התקציב ולנהלי בנק ישראל בנוגע להתקשרויות עם ספקים ויועצים).

- 5.2.11 ככל שעובד בנק ישראל מונע מהנציב להשיג מידע, להיפגש עם בעלי תפקידים, לעיין במסמכים ו/או גורם לשיבוש הליכי הבדיקה, הנציב יתעד זאת וידווח על כך למנכ"ל. ככל שלא ימצא פתרון לבעיה, יינתן דיווח לוועדת הביקורת.
- 5.2.12 אם בנושא התלונה עלולה להיות עילה משמעותית לתביעה משפטית או כספית כנגד בנק ישראל או שהתלונה מצביעה על פירצה בחוק או הפרת חובה שבחוק, תועבר התשובה רק לאחר התייעצות עם היועץ המשפטי, וככל שנדרש גם עם בעלי התפקידים הרלוונטיים בבנק ישראל.
- 5.2.13 תשובה למתלונן תינתן בכתב בתוך 90 ימים ממועד אישור קבלת התלונה, אלא אם בשל היקפה ומורכבותה או בשל נסיבות אחרות נדרש פרק זמן ארוך יותר. במקרים דחופים, לפי שיקול דעתו של הנציב, תינתן תשובה מהירה יותר. בכל מקרה, ולא יאוחר מ- 90 ימים ממועד אישור קבלת התלונה, ככל שלא הסתיימה הבדיקה, יעביר הנציב תשובת ביניים למתלונן, רצוי מנומקת. בהתאם לשיקול דעתו של הנציב, העתק מהתשובה למתלונן יועבר למנהלים ולבעלי תפקידים רלוונטיים.
- 5.2.14 במענה לתלונה על מעשה שאינו פוגע במתלונן, יודיע הנציב למתלונן כי תלונתו התקבלה, תיבדק ותטופל על פי ממצאי הבדיקה. הנציב ישקול האם להעביר למתלונן מידע מפורט על תוצאות בירור התלונה ועל הפעולות שנקטו בעקבות כך.
- 5.2.15 הנציב רשאי, לפי שיקול דעתו, להחליט שלא ליידע את המתלונן בממצאי הבדיקה וההמלצות שהומלצו, באופן חלקי או מלא (כגון: בתשובה הכוללת מידע פרטי של אנשים אחרים, וכדו'). במקרה זה, יכין הנציב דיווח מנומק ויעבירו לעיונם של יו"ר המועצה המינהלית ו/או של יו"ר וועדת הביקורת (אפשר גם בדיווח מרוכז תקופתי).
- 5.2.16 במסגרת גיבוש של תשובה למתלונן, הנציב יבצע, ככל שמתאים ורלוונטי, הפקת לקחים בנושא הנבדק. הנציב רשאי להמליץ לבעלי התפקידים הרלוונטיים בבנק ישראל המלצות שנלמדו, במסגרת הפקת הלקחים.
- 5.2.17 במקביל לבירור פרטני של התלונה ומתן מענה למתלונן, רשאי המבקר הפנימי, על פי שיקול דעתו, לשלב מטלות ביקורת פנימית בנושאים שעלו מבירור התלונות. ככל שהחליט הנציב על גיבוש והפצה של דוח בדיקה בעקבות התלונה, יכול להחליט על הפצת הדוח למתלונן במקום מכתב תשובה.
- 5.2.18 ככל שהנציב ימצא לנכון, פנייה, שאין בה מרכיב של תלונה, תועבר לטיפול הגורם המתאים בבנק ישראל. לחלופין, המתלונן יופנה לבקשת המידע מהגורם המתאים בבנק ישראל, ככל שרלוונטי.
- 5.2.19 טיפול בתלונה אנונימית, ככל שיבוצע, יסתיים מבלי מתן תשובה למתלונן. תלונה אנונימית שהתקבלה, שאין בה קצה חוט לבדיקה, תיסגר אף ללא בדיקה מלאה. תלונה שהתקבלה בדואר אלקטרוני/בפקס ללא אזכור של שם המתלונן תיחשב לתלונה אנונימית, למעט באם נציב התלונות החליט אחרת. תלונה אנונימית, ככל שתטופל, לא תטופל כתלונת ציבור אלא כתלונת עובדים.
- 5.2.20 הנציב רשאי לסטות מההנחיות שנקבעו בנוהל זה, ככל שיש הצדקה לכך. במקרה זה, הנציב ינמק בכתב את השינויים והנסיבות ויעביר לעיונם של יו"ר המועצה המינהלית ו/או של יו"ר וועדת הביקורת (אפשר גם בדיווח מרוכז תקופתי).

5.3 תלונות שאין לטפל בהן

- בתלונות המפורטות להלן, לא יתקיים בירור או יופסק הבירור, אלא אם נמצאה סיבה אשר מצדיקה זאת:
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
 - תלונה בעניין שהינו תלוי ועומד בבית משפט, או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
 - תלונה בעניין הנמצא בחקירת המשטרה.
 - תלונה שבעניינה הוגשה תלונה למשרד מבקר המדינה / נציבות תלונות הציבור.
 - תלונה שהוגשה לאחר שעבר ממועד האירוע פרק זמן העולה על 3 שנים.
 - תלונות בעניינים הנמצאים בהתדיינות בין נציגות העובדים לבין ההנהלה ו/או לבין הממונה על השכר והסכמי עבודה במשרד האוצר.
 - תלונות קנטרניות (כגון: תלונות החוזרות על עצמן לאחר שכבר נבדקו וכדו').
- במקרים אלו, יודיע הנציב (או עובד מטעמו) למתלונן בכתב שלא יטפל בתלונה ויצוין, לפי שיקול דעתו, את הנימוקים לכך.

5.4 קריטריונים לסיווג תלונה כמוצדקת

תלונה תיחשב למוצדקת בהתקיים אחד מאלה:

- מעשה או מחדל הפוגע במתלונן והוא בניגוד למינהל תקין או לדין.
- מעשה או מחדל שהוא בניגוד לנהלי בנק ישראל או בניגוד לאמנת שירות שבין בנק ישראל לציבור הרחב.
- מעשה או מחדל הפוגע במתלונן ויש בו משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט.

- ד. ליקויים במתן שירות המסופק ע"י בנק ישראל.
ה. בכל מקרה אחר, על פי החלטה מנומקת של נציב התלונות.
למען הסר ספק, תלונה תיחשב למוצדקת באם לפחות אחת מהטענות המהותיות שבה תימצא מוצדקת.

5.5 בקרה ודיווח

5.1.1 דוח תקופתי מרכז לתלונות שהוגשו לנציב תלונות הציבור

- 5.1.1.1 נציב התלונות יגיש דוח שנתי/חצי שנתי לסיכום של הטיפול בתלונות. הדיווח יוגש בתוך 60 ימים מתום התקופה המדווחת.
- 5.1.1.2 הדוח התקופתי יוגש לנגיד, ליו"ר המועצה המינהלית, ליו"ר וועדת הביקורת, לחברי וועדת הביקורת, למשנה לנגיד ולמנכ"ל.
- 5.1.1.3 הדוח השנתי יכלול, בין השאר, מידע בדבר הנושאים הבאים:
- א. מספר התלונות שהוגשו במהלך התקופה, לרבות תלונות שהתקבלו לבדיקה מגורמים אחרים, ככל שרלוונטי.
- ב. מספר התלונות שנבדקו ע"י הנציב ומספר התלונות שהועברו לבדיקתם של אחרים.
- ג. נושאים עיקריים, בחלוקה ליחידות ארגוניות, וככל שרלוונטי, הפקת לקחים משמעותית.
- ד. שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות.

5.1.2 פיקוח ובקרה

- 5.1.2.1 הדוח התקופתי, לפי החלטתו של יו"ר וועדת הביקורת, ככל שיש בו ממצאים מהותיים, יובא לדיון בוועדת הביקורת ודיווח על עיקרי הדיון יינתן בישיבה של המועצה המינהלית.
- 5.1.2.2 במסגרת הדיון התקופתי, יינתן גם דיווח של הפקת לקחים מערכתיים, ככל שרלוונטי, באמצעות בעלי התפקידים הרלוונטיים בבנק ישראל.

5.1.3 תכנית האיכות

- 5.1.3.1 התכנית להבטחת איכות, הנכללת בנהל עבודת הביקורת הפנימית, תיושם גם עבור הפעילות המבוצעת בנציבות תלונות הציבור, בשינויים המחויבים.
- 5.1.3.2 במסגרת הדיווח התקופתי, יינתן גם דיווח על שיעור התלונות שלא טופלו בפרק הזמן הקבוע בנהל, ככל שרלוונטי, וכן דיווח על שיעור התלונות שסווגו כבלתי מוצדקות ולאחר השגה של המתלונן סווגו כמוצדקות.

[חזרה למפת הנוהל](#)

[חזרה לראש הפרק](#)