

שלום וברכה,

בהתאם לסעיף 6 לחוק חופש המידע אבקש לפנות אליכם כדלקמן:

1. האם במשרדכם קיים נוהל פנימי אשר מסדיר את דרך הטיפול בתלונות/פניות ציבור?

2. אם התשובה חיובית אבקש שתשלחו אלי במייל את הנוהל.

3. אדגיש למען הסר ספק כי נקבעה נורמה בפסיקה לפיה ישנה חובה לפרסם הנחיות מנהליות (נהלים פנימיים) שיש בהן כדי להשפיע על זכויות הפרט (בג"ץ 5537/91 **אפרתי נ' אוסטפלד**, פ"ד מו(3) 501 (1992); בג"ץ 1477/96 **נמרודטקס בע"מ נ' משרד התעשייה והמסחר**, פ"ד נג(5) 193 (1998); זמיר **הסמכות המינהלית ב**, בעמ' 1314-1326).

*אינני מתכוון להוראות בחוק.