



משרד התקשורת
לשכת המנהל הכללי

מדיניות הטיפול בתלונות הציבור - משרד התקשורת

1. הגדרות:

- 1.1 תלונה (complaint): טענה על אי שביעות רצון ממעשה או מחדל של ארגון או מי מטעמו.
- 1.2 תלונה נגד משרד התקשורת: טענה על אי שביעות רצון ממעשה או מחדל או מדיניות של המשרד.
- 1.3 פנייה (application): בקשה לקבלת שירות מידע, הצעת ייעול או הבעת הערכה.

2. תחולה:

- 2.1 משרד התקשורת ("המשרד") אמון על אסדרה, פיקוח ואכיפה על שירותי התקשורת בישראל מכוח הוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ("חוק התקשורת") ועל שירותי הדואר ושירותי בנק הדואר מכוח הוראות חוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("חוק הדואר"), הניתנים בידי גופים שקיבלו רישיון או היתר מכוח החוקים המאוזכרים לעיל.
- 2.2 הטיפול בתלונות הציבור מבוצע על ידי המשרד באמצעות אגפי המשרד השונים, כמפורט:
 - 2.2.1 טלקום (אינטרנט, טלפון נייד וטלפון נייד)- אגף בכיר פיקוח ואכיפה מערך התקשורת.
 - 2.2.2 דואר - אגף בכיר דואר.
 - 2.2.3 בנק דואר - אגף בכיר פיקוח בנק הדואר.

3. מקור הסמכות:

- פעילות תחום תלונות ופניות הציבור מעוגנת:
- 3.1 בחוק התקשורת, (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982.
 - 3.2 בחוק הדואר, התשמ"ו-1986.
 - 3.3 בתקנות התקשורת, לרבות תקנות הפיקוח על פעולותיו של בעל רשיון, התשמ"ו-1986.
 - 3.4 בתקנות רשות הדואר (הפיקוח על פעולותיה של הרשות), התשנ"ה-1995.
 - 3.5 בתנאים שנקבעו ברישיונות בעלי הרישיון (כלליים/ ייחודיים/ מיוחדים) ו/או בהיתרים (בענף דואר).
 - 3.6 בתקשי"ר- סעיף 61.36 העוסק בטיפול בתלונות.

4. עקרונות המדיניות:

- 4.1 המשרד רואה חשיבות רבה בטיפול בתלונות הציבור כדי לעמוד מקרוב על המתרחש בגופים הנתונים לפיקוחו, לאתר ולזהות ליקויים ובהתאם לנקוט בפעולות פיקוח, אכיפה ואסדרה תוך מתן מענה לתלונות הציבור.
- 4.2 הטיפול בתלונות הציבור על ידי המשרד נעשה באמצעות האגפים הרלבנטיים בהתאם לנושאי תלונות הציבור.
- 4.3 המשרד יעניק שירות יעיל ומהיר לציבור הפונים.
- 4.4 ככלל, המשרד יטפל בתלונות ציבור לאחר שהתלונות הועברו לטיפול הגוף המפוקח ונענו על-ידו או שלא התקבל מענה מהגוף המפוקח לאחר פרק הזמן שהוגדר באסדרה.
- 4.5 המשרד לא יטפל בתלונות ציבור שנידונה בפני ערכאה שיפוטית או מעין שיפוטית או שהתקבל פסק דין בעניינה.
- 4.6 המשרד לא יטפל בתלונות אנונימיות. עם זאת, המשרד, על פי שיקול דעתו, יהיה רשאי לבחון תלונות אנונימיות אל מול הגוף המפוקח.
- 4.7 המשרד לא יטפל בתלונות קנטרניות או טורדניות.
- 4.8 המשרד לא יטפל בתלונות שבטיפול מבקר המדינה ו/או נציב קבילות הציבור, אלא אם התבקש לכך כחלק מהליך הטיפול.
- 4.9 תלונות ציבור שיועברו ללשכת השר או מנכ"ל המשרד יועברו על ידי לשכת השר או המנכ"ל לבחינה באגף הרלבנטי. האגף הרלבנטי ישיב לפונה או יעביר הצעת מענה לפניה ללשכת השר או מנכ"ל המשרד.
- 4.10 המשרד לא יטפל בתלונות שעניינן טופל ו/או אם המתלונן ביטל את תלונתו או לא מסר את מלוא המידע והמסמכים שהתבקש.

5. אופן הגשת פניות ציבור ודרכי ההתקשרות:

- 5.1 בדף הבית של אתר האינטרנט של המשרד, במקום בולט לעין, יפורסמו דרכי ההתקשרות להעברת פניות ותלונות הציבור עפ"י סוג ועניין כמפורט בסעיף 2.2 לעיל.
- 5.2 תלונות הציבור יוגשו בכתב בלבד.
- 5.3 על אף האמור בסעיף קודם, יינתן סיוע בהגשת פנייה באמצעות מענה טלפוני לבעלי צרכים מיוחדים ואוכלוסיות מיוחדות.
- 5.4 בכל תלונה יש לצרף את הפניה/התלונה שהוגשה לגוף המפוקח והתשובה שנמסרה לפונה מהגוף המפוקח ככל שקיימת.

6. אופן הטיפול בפניות הציבור ולוחות זמנים:

- 6.1 במידה ועל פי מדיניות זו תלונה לא תתברר, תימסר הודעה על כך לפונה בצירוף הנימוקים.
- 6.2 תלונות תועברנה להתייחסות הגוף המפוקח. לאחר קבלת התייחסות הגוף המפוקח לתלונה ובהתאם לממצאים שיעלו מבדיקת המשרד לגבי התלונה תימסר תשובה לפונה.
- 6.3 המשרד יטפל בתלונות הציבור ע"פ המוגדר בתקשי"ר.

7. דוחות ודיווחים:

- 7.1 אחת לשנה, בתום הרבעון הראשון של השנה העוקבת, יגיש כל אגף במשרד דוח שנתי למנכ"ל המשרד. בנוסף יפורסם באתר האינטרנט של המשרד עיקרי הדוח השנתי בנוגע לתלונות ציבור ("דוח שנתי"). הדוח השנתי יכלול התייחסות לתלונות הציבור שהתקבלו באותה השנה במשרד בנוגע לשירותי טלקום, דואר ובנק דואר.
- 7.2 יתקיים דיון בראשות מנכ"ל המשרד בדוחות השנתיים.

8. תלונות על טיפול המשרד בתלונות הציבור:

- 8.1 תלונה על אופן טיפול של האגף הרלוונטי בתלונות הציבור תועבר למנהל האגף הרלוונטי.
- 8.2 תלונה על אופן הטיפול של מנהל אגף רלוונטי תועבר לידיעת מנהל הכללי של המשרד.

9. על אף האמור במסמך זה, רשאי סמנכ"ל/מנהל אגף לשקול ולשנות דרכי הטיפול במקרים חריגים ועפ"י שיקול דעתו המקצועי.

10. הממונים על הטיפול בתלונות ופניות הציבור יכירו ויפעלו על פי מדיניות זו.

בברכה
שלמה פילבר
המנהל הכללי

23.12.15