

הנהלת ענייני עובדים	 הנחיות נציב שירות המדינה
נוהל טיפול בתלונות בתחום הגזענות והאפליה	תאריך: י"ח סיון תשפ"ו, 3 ביוני 2026 מספר הנחיה: 03.26

**נוהל טיפול בתלונות בגין התנהגות שאינה הולמת על רקע גזעני, במשרדי הממשלה, יח'**

**סמך ובתי חולים ממשלתיים**

הנוסח בלשון זכר על-פי כללי השפה ופונה לכלל המינים

**1. רקע**

היחידה הממשלתית לתיאום המאבק בגזענות (להלן: "היחידה") - בעקבות מחאות יוצאי אתיופיה בחודשים אפריל-מאי 2015, הוקם צוות בין-משרדי למיגור הגזענות נגד יוצאי אתיופיה (להלן: "ועדת פלמור").

בחודש יולי 2016 פורסם [דו"ח ועדת פלמור](#) והמלצותיו, אשר אומץ על ידי ועדת שרים [בהחלטת ממשלה מספר 1958](#) (להלן: "החלטה הממשלה"). אחת ההמלצות המרכזיות הייתה הקמת יחידה ממשלתית לתיאום המאבק בגזענות במשרד המשפטים (להלן: "היחידה הממשלתית").

היחידה הממשלתית פועלת למניעה ומיגור גזענות ממסדית במשרדי ממשלה, יחידות הסמך ומוסדות הציבור על רקע צבע עור, מוצא, לאום ודת כלפי כל האוכלוסיות בחברה הישראלית, באמצעות שינוי מדיניות ופרקטיקות ארגוניות, לקידום שוויון וחוסן חברתי במדינת ישראל. בהתאם להחלטת הממשלה, תפקידי היחידה הממשלתית כוללים, בין היתר, תיאום וסנכרון הפעילות הממשלתית במניעת גזענות ואפליה; קליטת תלונות, הפנייתן לטיפול הגורמים הרלוונטיים ומעקב אחר הטיפול; מעקב אחר יישום המלצות הצוות הבין-משרדי למיגור גזענות (המלצות ועדת פלמור) ועוד.

**2. הגדרות -**

א. "גזענות" - פגיעה בכבוד, זכויות והזדמנויות על בסיס שיוך קבוצתי. הגזענות מבוססת על תפיסה של עליונות (ביולוגית או תרבותית) המוטמעת במוסדות החברה והמדינה, בנורמות חברתיות ובתרבות.

ב. "ביטויי גזענות" - ביטויי השפלה, הכללה, עוינות או ביזוי, המבוססים על מוצאו של האדם, ובאים לידי ביטוי באופן מילולי או התנהגותי. לדוגמא, הערות פוגעניות המבטאות דעות קדומות, כינויי גנאי או התייחסות שלילית כלפי קבוצה חברתית מסוימת, ובמיוחד כלפי אוכלוסיות מודרות. ביטוי גזעני יכול לכלול גם התבטאויות שלא נאמרות בכוונה לפגוע, כגון בדיחות או מחמאות, אך הן נחוות כפגיעה על ידי הנפגע או עד.

ג. **אגף המשמעת** - אגף בכיר משמעת בנציבות שירות המדינה

ד. **אגף החקירות** - אגף בכיר חקירות משמעת בנציבות שירות המדינה

ה. "אפליה" - הבדלה בין קבוצות חברתיות שונות, קטגוריות חברתיות או פרטים שונים, המעניקה יתרונות או חסרונות יחסיים לקבוצה או לפרט, מבלי שתהייה הצדקה עניינית לכך.

ו. **ממונה משמעת בארגון** - האחראי במשרד כהגדרתו בתקשי"ר.

<p align="center"><b>הנהלת ענייני עובדים</b></p>	<p align="center"><b>הנחיות נציב שירות המדינה</b></p> 
<p align="center"><b>נוהל טיפול בתלונות בתחום הגזענות והאפליה</b></p>	<p align="center"><b>תאריך: י"ח סיון תשפ"ו, 3 ביוני 2026</b> <b>מספר הנחיה: 03.26</b></p>

ז. **מקבל שירות** - אדם המקבל שירות מארגון.  
 ח. **ארגון** - כל ארגון שחוק המשמעת חל עליו.  
 ט. **הממונה על מניעת גזענות** - בהתאם ל**החלטת הממשלה 1958**, מונה במשרדי הממשלה, יחידות הסמך ובתי החולים הממשלתיים ממונה משרדי על מניעת גזענות (להלן: **"הממונה על מניעת גזענות"**). הממונה על מניעת גזענות מהווה כתובת משרדית לקבלת תלונות בנושאי גזענות ואפליה, הן מעובדי המשרד והן ממקבלי שירות מהמשרד - מכל קבוצות האוכלוסייה בישראל, והעברתן לטיפול הגורמים המוסמכים. עוד עוסק הממונה בריכוז הפעולות המשרדיות בנושא מניעת גזענות; ייעוץ למנכ"ל המשרד בתחומים המקצועיים של מניעת גזענות במשרד ובשירותים הניתנים על ידו; וגיבוש והוצאה לפועל של תכנית עבודה שנתית למניעת גזענות במשרד וביחידות השירות.

### 3. מטרת הנוהל

נוהל זה נועד להסדיר את אופן הטיפול המשרדי בתלונות עובדים, לרבות עובדי קבלן (להלן: **"העובדים"** או **"העובד"** לפי העניין), ומקבלי שירות ממשרדי ממשלה, יחידות סמך ובתי חולים ממשלתיים, באירועים המעלים חשד לעבירת משמעת על רקע גזעני או מפלה. כמו כן, נועד הנוהל להעלות את המודעות ולעודד פעילות למניעת גזענות בשירות המדינה וליצירת מרחב מוגן ובטוח לעובדים בארגון ולמקבלי שירות מהארגון.

### 4. תחום הטיפול

היחידה הממשלתית והממונה על מניעת גזענות אחראים על תיאום הטיפול בתלונות עובדים או מקבלי שירות מהארגון, אשר חוו התנהגות או התבטאות גזענית על רקע צבע עור, מוצא, לאום ודת וכל ביטוי לגזענות ממסדית/מוסדית. תלונה המוגשת כנגד עובד מדינה תועבר לטיפול אגף המשמעת.

### 5. הגשת תלונה

- א. **הגשת תלונה ליחידה הממשלתית או לממונה על מניעת גזענות** - הרואה עצמו נפגע מהתנהגות או התבטאות בתחום הטיפול כאמור בסעיף 3, יכול להגיש תלונה ליחידה הממשלתית באמצעות טופס פניה מקוון באתר האינטרנט של היחידה הממשלתית או באמצעות דואר אלקטרוני, דף הפייסבוק של היחידה או פקס. לחילופין, הרואה עצמו נפגע כאמור יכול להגיש תלונה לממונה על מניעת גזענות באמצעות דואר אלקטרוני, פקס, טלפון או באופן פרונטאלי. בנוסף, הרואה עצמו נפגע כאמור יכול להגיש תלונה ישירות אל אגף המשמעת או אל אגף החקירות ביחידה.
- ב. **תלונה אנונימית** - ניתן להגיש תלונה בעילום שם, וככל שהתלונה רלוונטית וניתן לבררה, היא תטופל בהתאם לנוהל זה.
- ג. **שמירה על סודיות** - התלונה תטופל באופן דיסקרטי, זהותו של המתלונן ותוכן התלונה יועברו לממונה המשמעת ו/או לסמנכ"ל משאבי אנוש בארגון, ליחידה הממשלתית ולאגף המשמעת, וזאת בכפוף להסכמתו של המתלונן לכך. יובהר, שככל שיתקיים

<p style="text-align: center;"><b>הנהלת ענייני עובדים</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>הנחיות נציב שירות המדינה</b></p> 
<p style="text-align: center;"><b>נוהל טיפול בתלונות בתחום הגזענות והאפליה</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>תאריך: י"ח סיון תשפ"ו, 3 ביוני 2026</b> <b>מספר הנחיה: 03.26</b></p>

הליך משמעותי הנילון יהיה זכאי לראות את התלונה ויתכן שהמתלונן יתבקש למסור הודעה בהליך חקירה ובמידת הצורך אף להעיד בהליך משמעותי.

ד. **הפסקת הטיפול בתלונה** – באפשרות המתלונן לבקש בכל שלב כי הטיפול בתלונתו יופסק. האחראי ו/או אגף המשמעת ישקלו את הנסיבות תוך מתן חשיבות לבקשת המתלונן.

#### 6. הטיפול בתלונה

- א. **פניה לממונה על מניעת גזענות** – ככל שהמתלונן בחר להגיש את התלונה לממונה על מניעת גזענות, יסביר הממונה למתלונן את אופן הטיפול בתלונה ולאחר קבלת הסכמתו להמשך הטיפול בה, יעבירה להמשך טיפול היחידה.
- ב. **פניה ליחידה הממשלתית** – התקבלה ביחידה תלונה באמצעות הממונה על מניעת גזענות או המתלונן, תבחן היחידה את התלונה ותגבש עמדה מקצועית ראשונית. ככל שלעמדתה של היחידה, מעלה התלונה חשד להתנהגות או להתבטאות גזענית של עובד מדינה, תעביר היחידה את התלונה לאגף המשמעת של המשרד. התקבלה התלונה באופן ישיר מהמתלונן (שלא דרך הממונה), על ארגון או עובד בארגון שחל עליו חוק המשמעת, היחידה תבקש מהממונה השלמת מידע ככל שיהיה צורך על מנת לגבש עמדה מקצועית ראשונית.
- ג. **תחום אחריות היחידה הממשלתית** – היחידה אחראית על הפיקוח והמעקב אחר הטיפול בתלונה, ובמסגרת זו תנחה את הממונה לקיים קשר רציף עם הגורם המטפל ועם המתלונן, ולעדכן את המתלונן על סטטוס הטיפול מעת לעת עד לשלב סיום הטיפול בתלונה.
- ד. **תחום אחריות הממונה על מניעת גזענות** – בדומה ליחידה הממשלתית, גם הממונה המשרדי יהווה כתובת לקבלת תלונה, ולקבלת עדכון ביחס לסטטוס הטיפול בתלונה ולעדכון המתלונן כאמור בסעיף ג.

#### 7. העברת התלונה לאגף המשמעת בנציבות שירות המדינה

- א. **הגורם המוסמך** – מנהל אגף המשמעת בארגון הוא הגורם המוסמך להגיש תובענות משמעתיות. בירור התלונה יתבצע על ידי המשרד או באמצעות אגף החקירות בנציבות שירות המדינה בהתאם להחלטת מנהל אגף המשמעת ומנהל אגף החקירות.
- ב. **בחינת התלונה** – עם קבלת התלונה ובהסכמת המתלונן, תביא היחידה את התלונה לידיעת אגף המשמעת ביחידה. אגף המשמעת יבחן האם התלונה מעלה חשד לביצוע עבירת משמעת בהתאם להוראות [חוק שירות המדינה \(משמעת\), התשכ"ג – 1963](#) (להלן: "חוק המשמעת"), האם התלונה מצדיקה פתיחה בהליך משמעותי ובמידה וכן ייקבע האם להעבירה לטיפול האחראי בארגון או לבחינת אגף החקירות.
- ג. **העברת התלונה לטיפול האחראי בארגון** – החליט מנהל אגף המשמעת כי התלונה תטופל על ידי האחראי בארגון, יעבירה אליו, ויידע על כך את הממונה על מניעת גזענות ואת היחידה הממשלתית לתיאום המאבק בגזענות.

<p align="center"><b>הנהלת ענייני עובדים</b></p>	<p align="center"><b>הנחיות נציב שירות המדינה</b></p> 
<p align="center"><b>נוהל טיפול בתלונות בתחום הגזענות והאפליה</b></p>	<p align="center"><b>תאריך: י"ח סיון תשפ"ו, 3 ביוני 2026</b> <b>מספר הנחיה: 03.26</b></p>

ד. ככל שהנילון הינו הממונה על מניעת גזענות או הגורם המוסמך בארגון יעביר האחראי במשרד את התלונה לאגף משמעת בנציבות שירות המדינה וליחידה.

**8. טיפול פנים ארגוני**

א. **בירור התלונה על ידי הגורם המוסמך**- הועברה התלונה מאגף המשמעת לטיפולו של האחראי בארגון, יפעל האחראי לברר את התלונה, בין בעצמו ובין באמצעות עוזר לענייני משמעת.

ב. **טיפול בתלונה**- בהתאם להנחיות אגף המשמעת, האחראי בארגון או מי שמונה לכך על ידו יקיים שיחה מקדימה עם הממונה על מניעת גזענות, ולאחר מכן יתחיל בבירור התלונה ויערוך בירור מול כל הגורמים הרלוונטיים ועם הנילון. המשך הטיפול בתלונה ייעשה בהתייעצות עם הממונה על מניעת גזענות, אחר קבלת הנחיות היחידה.

ג. **משך הטיפול בתלונה**- האחראי בארגון יפעל לקדם את בירור התלונה בהקדם, ולא יאחר מ- 45 ימים ממועד קבלת התלונה. במקרים חריגים ובשל נסיבות מיוחדות, ניתן להאריך תקופה זו באישור היחידה הממשלתית לתיאום המאבק בגזענות.

ד. **סיום טיפול בתלונה**- לאחר סיום הבירור ישקול האחראי בארגון קיום הליך משמעתי לפי סעיף 31 לחוק המשמעת. לאחר סיום ההליך והטיפול בתלונה, ישקף את החלטתו בכתב למתלונן, לממונה על מניעת גזענות בארגון, ליחידה ולאגף המשמעת.

**9. אחריות של כל מנהל או מנהלת בארגון**

א. **חובת דיווח**- דיווח עובד למנהל בארגון אודות התנהגות או התבטאות גזענית או מפלה במסגרת העבודה, או פנה עובד למנהל בכוונה להתלונן על התנהגות גזענית. בשני המקרים יציע המנהל לנפגע להגיש תלונה אצל הממונה על מניעת גזענות בארגון, ובכל מקרה ידווח על כך המנהל לממונה. במידה והנפגע לא מעוניין להגיש תלונה, ידווח המנהל לממונה והממונה יצור קשר עם הנפגע, ויבחן איתו אם הוא מוכן להגיש תלונה.

ב. **אי קיום בירור**- נודע למנהל בארגון כי עובד טוען שנפגע מהתנהגות או מהתבטאות גזענית או מפלה במסגרת העבודה (להלן: "**הנפגע**") או כי הוגשה על ידי עובד תלונה, יימנע מקיום בירור עובדתי בארגון. המנהל יפנה את הנפגע לממונה על מניעת גזענות או ליחידה הממשלתית, ולא ינקוט בפעולות לבירור עובדתי של נסיבות האירוע.

ג. **תלונה של מקבל שירות**- נודע למנהל או לאגף פניות הציבור בארגון כי מקבל שירות טוען כי נפגע מהתנהגות או מהתבטאות גזענית או מפלה על ידי עובד בארגון, יעבירו הפרטים לממונה על מניעת גזענות. הממונה על מניעת גזענות יפנה למקבל השירות ויידע אותו על אפשרותו להגיש תלונה בנידון אליו, ליחידה הממשלתית או באמצעות אגף פניות הציבור של הארגון.

ד. **סביבת העבודה בארגון**- האחראי על המשמעת בארגון יודא כי מתקיימת בארגון סביבת עבודה בטוחה וטובה לעובד שהגיש תלונה, וכי הגשת התלונה לא תפגע במתלונן בדרך כלשהי, לרבות סיום העסקה, העברה מתפקיד, אי אישור תקופת ניסיון, אישור של שינוי מהותי בהערכת עובד ועוד. ככל שהאחראי בארגון סבור שיש לנקוט באחד מהצעדים הנ"ל כלפי המתלונן למרות התלונה, עליו לפנות בנושא אל אגף המשמעת ולפעול על פי הנחיותיו.

הנהלת ענייני עובדים	 הנחיות נציב שירות המדינה
נוהל טיפול בתלונות בתחום הגזענות והאפליה	תאריך: י"ח סיון תשפ"ו, 3 ביוני 2026 מספר הנחיה: 03.26

10. פעולות להעלאת מודעות ויצירת מרחב בטוח להגשת תלונה

- א. **יצירת מרחב עבודה בטוח** - בתיאום עם הממונה על מניעת גזענות, יפעלו הארגונים לייצר מרחב בטוח להגשת תלונות על ידי העובדים ומקבלי השירות, וכן לפרסם באתר המשרד הסבר על אופן הגשת התלונה ואמצעי קשר עם הממונה על מניעת גזענות בארגון ועם היחידה.
- ב. **פעולות להעלאת מודעות** - בתיאום עם הממונה על מניעת הגזענות, המשרד יקיים פעולות להעלאת המודעות בקרב העובדים, שמטרתן למגר ולמנוע גזענות ולאפשר סביבת עבודה שוויונית ומכילה.