



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נוהל

טיפול בתלונות חופש מידע

ספטמבר 2024



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

תוכן עניינים

4	מטרת הנוהל
4	כללי
4	עילות התלונה
5	תפקיד הגורם המטפל
5	ערוץ הגשת התלונות
5	הטיפול בתלונה
5	שלב א' קבלת התלונה במערכת
5	שלב ב' - בחינת התלונה - בדיקות ראשוניות
6	שלב ג' - תלונות אשר לא נבחנות לגופן ודרך המענה בהם
7	שלב ד' - תלונות בסמכות היחידה אשר נבחנות לגופן
8	שלב ה' - סיווגי סגירת תלונה
9	מקרים הדורשים התייחסות מיוחדת בטיפול
9	סיום טיפול בתלונה בעקבות עדכון הממונה על טיפול בבקשה
9	תלונות בוטות עלי אופי גזעני
9	תלונה שבמקביל אליה מתנהל הליך משפטי תלוי ועומד
10	תלונה על אי פרסום הנחיות מנהליות
10	סוגי מסמכים
10	סוגי המכתבים הנשלחים מהיחידה
11	הדו"ח השנתי



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

- 11..... סוגי תלונות שישוקפו בדו"ח השנתי
- 11..... סיווג התלונה:
- 11 זמנים בתהליך
- 12..... גמישות בזמנים בתהליך והנסיבות
- 12 השגות על החלטות היחידה
- 13 סקר שביעות רצון הפונים
- 13..... כללי
- 13..... תהליך ביצוע הסקרים - מועד ותמהיל
- 13..... דגשים
- 14..... עיבוד תוצאות הסקר
- 14..... שגרת הצגת תוצרי הסקרים - ניתוח ולמידה
- 14..... תיקוף הסקר
- 14 מצב התלונות בכל רגע נתון
- 14 סיכום
- 15 נספחים
- 16..... נספח א'
- 17..... נספח ב'
- 18..... נספח ג'
- 20..... נספח ד'
- 27..... נספח ה'



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

מטרת הנוהל

נוהל זה נועד להנחות את הגורמים המטפלים בתלונות המוגשות ליחידה הממשלתית לחופש המידע (להלן "היחידה") בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2950 מיום 06.03.2011. (להלן "החלטה 2950" או "ההחלטה").

כללי

1. בהתאם להחלטה 2950, הוקמה היחידה לצורך יישום חוק חופש המידע, התשנ"ח-1998 (להלן "החוק").
2. על פי ההחלטה, ניתן להגיש תלונות על רשויות ציבוריות בנוגע לבקשות חופש מידע שבין הישאר לא נענו או לא נומקו כנדרש בחוק.
3. הגורם המטפל ביחידה יקבל את התלונה ויטפל בה על פי הכללים המופיעים בנוהל זה.
4. לנוהל זה מצורפים נספחים שבהם מוצגים:
 - א. תרשים זרימה של הטיפול בתלונות.
 - ב. מכתב המסדיר את הטיפול בתלונות נגד רשויות מקומיות.
 - ג. טיוטות המכתבים שבהם משתמש הגורם המטפל בעת הטיפול בתלונות.

עילות התלונה

1. חוק חופש המידע חל על כלל הרשויות הציבוריות כהגדרתן בחוק, ובין השאר על משרדי ממשלה, יחידות סמך, רשויות מקומיות, הכנסת וכו'.
2. יחד עם זאת, בהחלטת הממשלה הוסמכה היחידה לברר תלונות נגד משרדי הממשלה ויחידות הסמך בלבד, בעניינים הבאים בלבד:
 - א. אי-פרסום דו"חות שנתיים ודו"חות ממונים במועד.
 - ב. אי-פרסום הנחיות מנהליות ומידע סביבתי ללא נימוק.
 - ג. אי מתן מענה במועד לבקשה למסירת מידע – כך, היחידה תברר תלונות בנוגע לבקשות שבהן לא ניתן כלל מענה לבקשה, או שניתן מענה חלקי בלבד ללא התייחסות לכל סעיפי הבקשה. כל זאת במסגרת הזמנים הקבועים בחוק: עד 30 יום מרגע קבלת הבקשה, 30 ימי ארכה בסמכות הממונה, 60 ימי ארכה נוספים בסמכות ראש הרשות הציבורית.
 - ד. דחיית בקשה לקבלת מידע ללא נימוק - במקרה שבו מחליט הממונה לדחות בקשה, עליו לנמק את הסיבה לדחייה, כאמור בנוהל 3.1 של היחידה.
 - ה. דרך חישוב האגרות, למעט לעניין מתן פטור מאגרה.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

תפקיד הגורם המטפל

הגורם המטפל בתלונות מלווה את התלונה מרגע קבלתה במערכת ועד לסגירתה. בתפקידו זה, עליו לעיין בתלונה, למיינה על פי דחיפותה ולפי העניין, לתת מענה ישיר, להתייעץ במידת הצורך, ולהיות איש הקשר של היחידה בפני המתלונן עד תום הטיפול בתלונה. הגורם המטפל יבצע בכל יום מעקב וטיפול אחר התלונות תחת אחריותו ויוודא באמצעות המערכת כי אין חריגה מזמני המענה בהתאם לסוג הפנייה. בסוף התהליך, על הגורם המטפל לשלוח סקר שביעות רצון, בהתאם לפרק ביצוע [סקרי שביעות רצון](#).

ערוץ הגשת התלונות

ניתן לפנות אל היחידה בדרכים הבאות:

- באמצעות [הטופס המקוון](#) באתר היחידה
- פקס: 02-6467602
- כתובת דואר: ת.ד. 34025 ירושלים 91340

הטיפול בתלונה

שלב א' קבלת התלונה במערכת

כאשר מוגשת תלונה חדשה באמצעות הטופס המקוון, תופיע התלונה בחלון התלונות החדשות עם מספר סידורי שקיבלה התלונה מהמערכת.

שלב ב' - בחינת התלונה - בדיקות ראשוניות

1. לאחר קבלת התלונה יש לבצע בחינה ראשונית של התלונה. במסגרת זו נבדקים הדברים הבאים:

- האם חלפו 30 הימים הקבועים בחוק, או הארכה שניתנה
- האם הנילון הוא רשות שיש ליחידה סמכות לבירור התלונה נגדו
- האם צורפו כלל המסמכים הנדרשים, לרבות בקשת המידע, התכתבויות ואישור תשלום אגרה
- האם קיימת התאמה בין הפרטים המופיעים בבקשה לרשות לבין התלונה שהוגשה ליחידה (מועד הגשת הבקשה, שם הרשות, נושא הבקשה)
- האם צוינה עילת התלונה



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

2. במקרה של תלונה שהתקבלה ומתברר כי טרם חלפו 30 יום מהגשת הבקשה לנילון, התלונה תיסגר כבר בשלב זה, ותיכנס לדו"ח השנתי אך תסווג 'בלתי מוצדקת'. בד בבד יש לעדכן את הנילון בהעתק המכתב על עצם הגשת התלונה ועל הטיפול בה.
3. אם לא קיימים כל המסמכים, יפנה הגורם המטפל למתלונן בבקשה להשלמת מסמכים בתוך 7 ימים, ובהיעדר תגובה, יש לפנות פעם נוספת במסגרתה יקבל המתלונן התראה על סגירת התלונה בתוך 5 ימים אם לא יושלמו המסמכים הנדרשים.
- יצוין, כי הטיפול בתלונה מתחיל מרגע השלמת כל המסמכים.
4. אם לא ציין המתלונן את עילת התלונה, יסווג הגורם המטפל את עילת התלונה על פי שיקול דעתו.
5. לאחר שהגורם המטפל וידא כי קיימים כל המסמכים יש לסווג את התלונה במערכת כ'קיימים כל המסמכים והמידע', ולאחר מכן יש להקצות את התלונה לגורם מטפל ספציפי.
6. שלב זה כפי שבא לידי ביטוי במערכת הממוחשבת של הטיפול בתלונות מופיע [בנספח א'](#).

שלב ג' - תלונות אשר לא נבחנות לגופן ודרך המענה בהן

סיווג תלונות שאינן בסמכות היחידה:

1. **ביטול תלונה** - ביטול התלונה נעשה במקרים ותחת הכותרים הבאים:
 - א. 'לא ניתן לטיפול' - התלונה אינה רלוונטית כלל לתחום הפעילות של היחידה, כמו לדוגמה: תלונה על גניבת ארנק, תלונה על שכן שמרעיש בלילה, וכדומה.
 - ב. 'תלונה כפולה' - תלונה שהוגשה כבר, בדיוק באותו נושא ונסובה סביב אותה בקשת חופש מידע.
 - ג. 'נפתח בטעות' - תלונה שנפתחה במערכת בשל טעות טכנית של המטפל.
 - ד. 'לידיעה בלבד' - במקרים שבהם נשלחה תלונה בהעתק ליחידה, ללא צורך בפעולה כלשהי מצידה.

תרשים ביטול תלונה מצורף [כנספח ב'](#).

2. תלונות נגד רשויות ומועצות מקומיות

- א. כאמור, סמכות היחידה מוגבלת לטיפול בתלונות המופנות נגד משרדי ממשלה ויחידות סמך בלבד ואינה חלה על רשויות מקומיות.
- ב. במקרים שבהם מתקבלת תלונה נגד רשות מקומית בעילת "אי מתן מענה" בלבד, ועל פי סיכום עם משרד הפנים¹, יש להעביר את הטיפול בתלונה לממונה על המחוז הרלוונטי

¹ [נספח ג'](#) לנוהל זה.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

במשרד הפנים תוך יידוע המתלונן בהתאם, ולאחר מכן תיסגר התלונה בסיווג "לא בסמכות – רשות מקומית".

ג. אם התלונה אינה בעילת "אי מתן מענה" - יש לשלוח למתלונן **מכתב** היעדר סמכות ולהפנות את המתלונן לנציבות תלונות ציבור במשרד מבקר המדינה.

לפירוט בנוגע לסוגי המכתבים, יש לעיין **בפרק סוגי המכתבים**, סעיף 2, וב**נספח המכתבים** (נספח ד').

3. תלונה נגד רשות שאינה בסמכות היחידה

אם התלונה היא נגד רשות שבירור התלונה בנוגע אליה אינו בסמכות היחידה, ישלח הגורם המטפל הודעה למתלונן אשר יבהיר לו ככל האפשר את זהות הגוף המוסמך לטיפול בתלונתו ואת היעדר סמכות היחידה לטיפול בתלונה. לאחר מכן יש לסגור את התלונה.

שלב ד' – תלונות בסמכות היחידה אשר נבחנות לגופן

לאחר שהתלונה נבחנה ונמצאה בסמכות היחידה וצורפו כל המסמכים כנדרש, ולאחר שהתלונה הוקצתה לגורם מטפל, יפעל הגורם המטפל כדלקמן:

- א. ישלח בתוך יום עבודה **מכתב** אישור קבלת התלונה, וכן **מכתב** דרישת התייחסות לנילון שבו הוא נדרש להשיב בתוך 7 ימים.
- ב. בתום 7 ימים ואם לא התקבלה התייחסות או שהתקבלה התייחסות שאינה מספקת, יש לשלוח לנילון **טיטת החלטה** שבה מתבקש הנילון לתקן את הליקוי בתוך 14 יום. לשיקול דעת הגורם המטפל, ובהתייעצות עם סגן ראש היחידה, אם לתת ארכה נוספת לתיקון הליקוי. העתק מהטייטה יישלח ליועץ המשפטי של הרשות ובנוסף לסגן ראש היחידה.
- ג. יש לשלוח למתלונן הודעת עדכון בעניין, בציון תאריך תום התקופה הקצובה. יודגש, כי המתלונן **לא יקבל** עותק מטייטת החלטה, וזאת על מנת לתת הזדמנות לנילון לתקן את הליקוי.
- ד. בתום התקופה הקצובה ואם לא תוקן הליקוי, ישלח הגורם המטפל לנילון **החלטה** ובה יתבקש הנילון לתקן את הליקוי בתוך 14 יום. לשיקול דעת הגורם המטפל, ובהתייעצות עם סגן ראש היחידה, אם לתת ארכה נוספת לתקן את הליקוי. העתק מההחלטה יישלח לנמענים המצויינים בטייטת החלטה ולמתלונן.
- ה. בתום התקופה הקצובה ואם לא תוקן הליקוי, ישלח סגן ראש היחידה למתלונן **מכתב** המודיע על הכרזת הרשות כרשות מפירה אשר תפורסם בדף **רשויות מפירות** של היחידה וכי אין ליחידה סמכות לפעול מעבר לכך. העתק ממכתב זה יישלח לראש הרשות, ליועץ המשפטי של הרשות, לממונה על חופש המידע ברשות ולראש היחידה.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

ו. בשלב זה יסגור הגורם המטפל את התלונה ויטווגה בהתאם לכללים בפרק [סיווגי סגירת התלונה](#) בנוהל זה.

בשלב זה יציין הגורם המטפל:

1. האם קיים מידע במענה? **כן/לא**
(האם במענה, ככל שניתן, קיים המידע המבוקש)
2. האם נשלחה הנחייה לתיקון ליקויים? **כן/לא**
3. האם נמסר מענה? **כן/לא**
(האם הרשות בכלל התייחסה לבקשה והשיבה לפונה)
4. האם התלונה תיכלל בדו"ח השנתי של היחידה? **כן/לא**
(בהתאם לכללים המופיעים בפרק ['הדו"ח השנתי'](#) בנוהל זה)

ז. לאחר מכן התלונה תיסגר, ותישלח למתלונן הודעה עם קישור ל[סקר שביעות רצון](#), שבו יתבקש לתת משוב על שביעות רצונו מטיפול היחידה בתלונתו.

ח. תרשים הזרימה לשלב ג' מופיע ב[נספח א'](#).

שלב ה' - סיווגי סגירת תלונה

1. ככלל, כלל האצבע לקביעת תלונה כמוצדקת הוא חריגה מובהקת מטיפול סביר על בסיס הוראות החוק.
לכן, על המטפל לשקול במסגרת החלטתו זו גם את מכלול הטיפול בבקשה ואם החריגה מטיפול תקין היא חריגה ניכרת.
2. יש שמונה אפשרויות בעת סיווג תלונה:
 - א. **מוצדקת** – התלונה נבדקה ונמצאה מוצדקת בהיבטים של אי מתן מענה, חוסר בהנמקה, אי פרסום הנחיות מנהליות ועוד. **תלונה תסווג כמוצדקת גם אם הליקוי תוקן בעקבות התלונה.**
 - ב. **בלתי מוצדקת** – התלונה נבדקה ונמצאה כלא מוצדקת. כך לדוגמה במקרים שבהם נשלח מענה למתלונן, או שההנמקה הייתה מספקת, או בשל הסיבה שטרם חלפו 30 הימים הראשונים מיום הגשת הבקשה.
 - ג. **מוצדקת חלקית** – ככלל, לא ייעשה שימוש בסיווג זה. במקרים מיוחדים שבהם מוגשת תלונה על מספר מקרים שהיו אמורים להיבחן מראש כתלונות נפרדות והתלונה מוצדקת בחלקה יש לציין בהתאם.
 - ד. **לא בסמכות (עניינית)** – תלונות נגד רשויות שאין בסמכות היחידה לברר תלונות נגדן, כדוגמת חברת החשמל, המוסד לביטוח לאומי ועוד.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

- ה. לא בסמכות (התערבות בשיקול דעת מקצועי) – מקרים שבהם מתבקשת התערבות היחידה בשיקול הדעת המקצועי של הרשות ובמהות החלטתה.
- ו. לא בסמכות (רשות מקומית) – בתלונה נגד רשות מקומית.
- ז. לא בסמכות (ללא זיקה) – בדרך כלל, תלונות ללא זיקה לפעילות היחידה נסגרות בשלב המקדמי על ידי ביטול תלונה וסיווגה כלא ניתנת לטיפול (כמפורט בשלב ג' סעיף 1א). עם זאת, במקרים חריגים שבהם רק במהלך הטיפול מתברר שאין קשר לתחום חופש המידע, התלונה תיסגר בהחלטה ותסווג כלא בסמכות (ללא זיקה) (מאחר שלא ניתן לבטל תלונה לאחר שהחל הטיפול בה).
- ח. הטיפול הופסק - הטיפול בתלונה הופסק מאחר שהמתלונן לא השיב לשאלות סטטוס, או בעקבות העברת הטיפול לגורם אחר ברשות (הנילון בצורה ישירה מול המתלונן, פניות ציבור).

מקרים הדורשים התייחסות מיוחדת בטיפול

סיום טיפול בתלונה בעקבות עדכון הממונה על טיפול בבקשה

במקרים שבהם בעקבות בירור היחידה פעל הממונה ברשות הציבורית לבירור הבקשה שהוגשה, על הממונה לשלוח מכתב סטטוס טיפול למבקש עם העתק ליחידה.

הטיפול בתלונה יסתיים אך ורק כאשר הגורם המטפל יקבל העתק ממכתב עדכון המתלונן על ידי הרשות הציבורית בנוגע לסטטוס הטיפול בבקשה.

הגורם המטפל יפעל על פי שיקול דעתו לסגור את התלונה גם טרם מסירת המענה לבקשת חופש המידע בנסיבות המתאימות.

תלונות בוטות בעלות אופי גזעני

ככלל, יש לנקוט בסבלנות במקרים שבהם מופנית תרעומת כלפי הרשויות הציבוריות, הן בכתב והן בע"פ.

במקרים החריגים שבהם ננקטת מצד המתלונן בוטות החורגת מהנורמה או ביטויי גזענות, יש להשיב למתלונן כי התבטאויות כאלה אינן מתקבלות וכי הן נוגדות את ערכי הארגון. בנוסף, יש להבהיר לפונה כי המשך הטיפול בבקשה מותנה בניסוח תלונתו מחדש ובהפסקת השימוש בשפה פוגענית. עד למשלוח תלונה חדשה, יש לסגור את התלונה ב"לא ניתן לטיפול".

תלונה שבמקביל אליה מתנהל הליך משפטי תלוי ועומד

במקרה שבו מתקבלת תלונה אשר עניינה נדון גם בהליך משפטי תלוי ועומד, על הגורם המטפל להבחין בין שני מקרים:



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

עתירה על אי מתן מענה – ניתן להמשיך בטיפול בתלונה במקביל להליך המשפטי, אך יש לעדכן את סגן ראש היחידה בעניין מיד לאחר קבלת עדכון על כך שהוגשה עתירה בנושא.
בכל מקרה אחר – בהתייעצות עם סגן ראש היחידה, על הגורם המטפל לשלוח הודעה למתלונן ולנילון על הפסקת הטיפול בתלונה עקב ניהול הליך משפטי מקביל.

תלונה על אי פרסום הנחיות מנהליות

על הגורם המטפל להבחין בין שני מקרים:

- א. במקרה שבו הוגשה תלונה על אי מתן מענה לבקשת חופש מידע לקבלת הנחיות מנהליות ספציפיות, על הגורם המטפל לטפל כמקובל.
- ב. במקרה שבו הוגשה תלונה על כך שהרשות לא פעלה על פי סעיף 6 לחוק חופש המידע ולא העמידה לעיון הציבור את ההנחיות המנהליות – על הגורם המטפל לפעול בעניין זה מול הממונה ברשות על מנת לקבל תמונת מצב, בהתאם לפערים שהוצגו בתלונה, על פרסום ההנחיות המנהליות.
לאחר קבלת תמונת המצב, וככל שקיימים פערים, יש לפעול מול הממונה ליישום הוראות סעיף 6 לחוק בצורה הדרגתית ובזמן סביר.
בשלב זה תיסגר התלונה כתלונה מוצדקת, תוך הקפדה על שתי פעולות:
 1. עדכון המתלונן בתמונת המצב ובתוכנית הפעולה.
 2. מעקב רבעוני אחר התקדמות פרסום הנחיות מנהליות כמתחייב בדיון.

סוגי מסמכים

סוגי המכתבים הנשלחים מהיחידה

יש מספר סוגים של מכתבים שנשלחים במהלך הטיפול בתלונה אשר נבחנת לגופה:

תלונה נגד רשות ציבורית שבסמכות היחידה:

- א. **מכתב קבלה** – 'אישור קבלת תלונה' – אישור על קבלת התלונה והודעה על כך שפנינו לנילון לקבל את התייחסותו.
- ב. **מכתב דרישה** – 'דרישה להתייחסות הנילון לתלונה' – ובו מפורטים: נושא התלונה, עילת התלונה ודרישה להתייחסות הנילון.
- ג. **טייטה** – מכתב הנחיה לתיקון ליקויים בכפוף לשימוע, אשר קצוב בזמן.
- ד. **החלטה** – מכתב הנחיה לתיקון ליקויים, אשר קצוב בזמן.
- ה. **היעדר סמכות מעבר** – מכתב המציין כי אין בסמכותה של היחידה לפעול מעבר להנחיית הנילון לתקן את הליקוי, וכי הנילון יפורסם כרשות אשר הפירה את חוק חופש המידע [בדף](#)



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

ייעודי של היחידה. בנוסף מצוינת זכותו של המתלונן לעתור לבית המשפט לעניינים מנהליים נגד הנילון.

תלונה נגד רשות מקומית:

1. 'היעדר סמכות – רשויות מקומיות – הודעה לפונה' – מכתב שבו מפורט היעדר סמכות היחידה לטיפול בתלונות נגד רשויות מקומיות, והפניית המתלונן לממונה על המחוז בצירוף פרטי הקשר שלו.
2. 'היעדר סמכות – רשויות מקומיות – העברה לממונה על המחוז' – מכתב שבו מפורטים היעדר סמכות היחידה לטיפול בתלונות נגד רשויות מקומיות, ציון הסיכום בין היחידה למנכ"ל משרד הפנים בנושא תלונות על אי מתן מענה², פרטי הנילון והמתלונן, והפניית התלונה לטיפול הממונה על המחוז הרלוונטי במשרד הפנים.

העתק כלל המכתבים מופיע בנספח ד'.

הדוח השנתי

סוגי תלונות שישוקפו בדוח השנתי

בדוח השנתי שמפרסמת היחידה מפורטים נתונים המשקפים את הטיפול בבקשות חופש המידע שהוגשו למשרדי הממשלה ויחידות הסמך, כלל פעילות היחידה בשנה החולפת, ותוכנית העבודה לשנה הנוכחית.

סיווג התלונה:

1. **בדוח השנתי** – כל תלונה שנבחנה לגופה, ובכללה תלונות על רשויות ומועצות מקומיות.
 2. **לא בדוח השנתי** – תלונה שלא נבחנה לגופה, כגון תלונה על רשות שאינה בסמכות היחידה (למעט רשויות ומועצות מקומיות), תלונה שהטיפול בה הופסק על פי בקשת המתלונן או עקב חוסר שיתוף פעולה מצד המתלונן.
- ככלל אצבע, כל התלונות נכנסות לדוח השנתי למעט תלונות שאינן בסמכות (שלא קשורות בכלל לעולם חופש המידע), וכן תלונות שנסגרו בלי שניתן היה לטפל בהן.

זמנים בתהליך

כמפורט בשלב ד' – תלונות בסמכות היחידה אשר נבחנות לגופן ובנספח א' לנוהל זה.

² נספח ג' לנוהל זה.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

גמישות בזמנים בתהליך והנסיבות

העקרונות המנחים לגמישות בזמני המענה במסגרת תהליך הטיפול בתלונה כוללים:
התאמה למקרה הספציפי - במקרים מסוימים, ייתכן שיידרש זמן נוסף לטיפול בתלונה. יש לשקול כל מקרה לגופו ולהתאים את זמני המענה בהתאם לצורך. על הגורם המטפל בתלונות להפעיל שיקול דעת מקצועי לצורך הארכת זמני הטיפול בתלונות, במקרים שבהם יש הצדקה עניינית לכך. הקריטריונים העיקריים שיש לבחון כוללים:

- מורכבות התלונה**: האם מדובר בתלונה שמחייבת בדיקה מעמיקה, איסוף מידע נוסף, או התייעצות עם מומחים.
- תלות בגורמים חיצוניים**: האם קיים עיכוב מצד גורמים חיצוניים לרשות (למשל, עיכוב במענה מרשות אחרת או מענה חלקי).
- מצבים חריגים**: מצבים שבהם נדרש זמן נוסף עקב נסיבות חיצוניות בלתי צפויות (כגון תקלות טכניות, חגים, או מצבי חירום).

הודעה למתלונן: בכל מקרה של שינוי בזמני המענה, יש להודיע לפונה בהקדם האפשרי על השינוי הצפוי ועל הסיבות לכך, כדי לשמור על שקיפות ועל אמון הציבור בתהליך.
עמידה בלוחות הזמנים המוגדרים: למרות הגמישות האפשרית, יש לשאוף ככל הניתן לעמוד בלוחות הזמנים המוגדרים (7 ימים להתייחסות ראשונית, 14 ימים לתיקון הליקוי, ו-14 ימים נוספים לאחר החלטה סופית).

מניעת עיכובים בלתי סבירים: יש לוודא שהארכת זמני המענה לא תוביל לעיכובים בלתי סבירים בתהליך הטיפול בתלונה, על מנת לשמור על יעילות הטיפול ושביעות רצון הציבור. נזכיר כי התנעת הטיפול בתלונה מתאפשר אך ורק משעה שהליך הגשת המסמכים הראשוני הושלם, ולכן משך זמן הטיפול בתלונה ייספר אך ורק מרגע השלמת כל המסמכים.

בנוסף, יש לתעד בקובץ ייעודי כל תלונה שבה אישר סגן ראש היחידה באופן חריג הארכת זמן הטיפול.

השגות על החלטות היחידה

ככלל, על הגורם המטפל בתלונה לשאוף למצות את הליך הבירור ולדאוג לכך שהפונה יקבל מענה לבקשתו, אם בצורה של מסירת המידע המבוקש או אם בדחייה מנומקת של בקשתו על ידי הרשות. לעיתים, יש מתלוננים אשר אינם שבעי רצון מתשובות הרשות או מהחלטות היחידה ופונים בהשגות ובבקשה לשינוי ההחלטה או התשובה. על הגורם המטפל להקשיב בחפץ לב להשגות המתלונן על החלטת היחידה ובמקרה המתאים גם לשנות את ההחלטה.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

ככלל, השגה תיענה במהירות ובזמן סביר. אם הגורם המטפל הגיע למסקנה כי אין בהשגת המתלונן לשנות מהחלטתו, יש לעדכן את המתלונן בכך וכן להפנות את המתלונן שנית למכתב התשובה האחרון, ככל שיעלה השגות שאין בהם חדש. תלונות חוזרות באותו נושא, אשר נענו זה מכבר, ייסגרו בסיווג "תלונה כפולה".

סקר שביעות רצון הפונים

סקר זה נועד לבחון את שביעות הרצון של לקוחות היחידה מן השירות שניתן להם ביחידה בטיפול בתלונות.

כללי

- היחידה תפעל לשיפור שביעות רצון לקוחות היחידה, מושאי הסקר, בהליך הטיפול בתלונות.
- ביצוע סקרי שביעות רצון מוטל על הגורם המאייש את משרת אחראי תלונות הציבור ביחידה האמון על טיפול בתלונות המגיעות ליחידה.
- השאלון שעל בסיסו יתבצע הסקר המקוון, המצורף [כנספח ה'](#), מבוסס על שאלות קצרות ופשוטות, בסדר הגיוני.
- מושא הסיקור ישיב מתוך רשימה סגורה של אפשרויות המבטאות את מידת שביעות רצונו החל מ"כלל לא" עד ל"במידה רבה".
- הגורם המטפל יפיק דוח המסכם את ממצאי הסקר.
- הגורם המטפל יעבור הכשרה מתאימה בניהול שיחות טלפוניות עם מתלוננים ובניתוח נתונים.

תהליך ביצוע הסקרים – מועד ותמהיל

- הגורם המטפל ישלח סקר שביעות רצון מקוון לכלל המתלוננים אשר **עניינם טופל לגופו**, במעמד סגירת התלונה במערכת, ולא יאוחר מ-3 ימים ממועד סגירת התלונה.
- לקראת סוף כל חודש יאתר הגורם המטפל את כלל הפניות אשר בהן מושא הסקר הביע את חוסר שביעות רצונו מהטיפול הכולל בתלונה³ ויבצע סקרי המשך טלפוניים למושא הסקר לצורך העמקה והבנת הגורמים לחוסר שביעות הרצון.
- ביצוע סקרי המשך טלפוניים יעשה לפי שיקול דעתו המקצועי של הגורם המטפל, תוך בחינה של כלל הנסיבות.
- ביצוע הסקרים הטלפוניים ייערך בשבוע האחרון של כל חודש נתון.

דגשים

- טרם ביצוע הסקר הטלפוני יש לעיין בתלונה והשתלשלותה ולהבינה לעומק, תוך הפעלת שיקול דעת, אם הפנייה רלוונטית לסקר מבחינת נושא או נושא התלונה ומהות הטיפול שניתן. בכל

³ כלל הפניות אשר ניתן מענה "במידה מועטה/כלל לא" לשאלה מס' 1 בסקר המצ"ב כנספח ה'.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

- מקרה שעולה מהתלונה רגישות מיוחדת, או בעלת מורכבות מקצועית, יש להתייעץ עם סגן ראש היחידה.
- ב. במהלך ביצוע הסקר, יקשיב המסקר בתשומת לב לחוויית המתלונן ויזין במקום המיועד את הסיבות העיקריות לחוסר שביעות רצונו של הפונה, ובמקרה הצורך יסכם זאת במלל חופשי.
- ג. הגורם המטפל יתעד את כלל הניסיונות שבוצעו לביצוע סקרים במקום המיועד בקובץ.

עיבוד תוצאות הסקר

- תוצאות הסקר ישקפו:
- א. תמונה כללית המתקבלת מהמשוב על הסקר.
- ב. ניתוח חסמים והעמקה בסקרים שבהם שוקפה שביעות רצון נמוכה מהטיפול והצעות לתיקון הליקויים.
- ג. דוגמאות לתלונות שבהן שוקפה שביעות רצון גבוהה או נמוכה לצורך למידה ארגונית.
- ד. זיהוי נושאים המעלים שאלה מקצועית-משפטית עקרונית ויצירת למידה בהתאם.
- ה. שיקוף מגמות בין רבעון לרבעון.

שגרת הצגת תוצרי הסקרים – ניתוח ולמידה

- א. אחת לחודש תבוצע ישיבת צוות עם סגן ראש היחידה להצגת תוצאות הסקר.
- ב. אחת לרבעון יוצגו תוצרי הסקרים לראש היחידה.

תיקוף הסקר

הסקר המצורף כנספח ה' לנוהל זה יתוקף על ידי הגורם המטפל פעם בשנה.

מצב התלונות בכל רגע נתון

ניתן לעקוב אחר כמות התלונות ביחידה באמצעות אתר [DATA GOV](https://data.gov).

סיכום

נוהל זה מהווה נדבך חשוב במאמץ לשיפור השקיפות והנגשת המידע לציבור. הוא מספק מסגרת ברורה ויעילה לטיפול בתלונות ביחידה הממשלתית לחופש המידע ומבטיח כי כל פונה יוכל להגיש תלונה ולקבל מענה הולם תוך טיפול אישי, מקצועי והוגן, ועמידה בזמנים הקבועים בחוק. נוהל זה מגדיר את שלבי הטיפול בתלונה, החל מקבלת הפנייה ועד לסגירתה, ומפרט את האחריות של כל גורם מעורב.

יישום הנוהל תורם לחיזוק אמון הציבור ברשות, לשיפור איכות השירות ולמניעת הפרות החוק. היחידה מתחייבת לשפר את הנוהל באופן שוטף על מנת להבטיח את יעילותו והתאמתו לצורכי הציבור המשתנים.



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספחים

רשימת נספחים לנוהל טיפול בתלונות חופש המידע

תוכן	נספח
תרשים זרימה בסיסי של הליך הטיפול בתלונות	א
שלבים א'-ג' – בצורה שבה הם מוצגים במערכת	ב
הסדר החוק ברשויות מקומיות	ג
כל סוגי המכתבים	ד
מכתב קבלה	ד-1
מכתב דרישה	ד-2
טיוטת החלטה / החלטה	ד-3
היעדר סמכות מעבר	ד-4
היעדר סמכות רשויות מקומיות - פונה	ד-5
היעדר סמכות רשויות מקומיות - ממונה על המחוז	ד-6
סקר שביעות רצון	ה

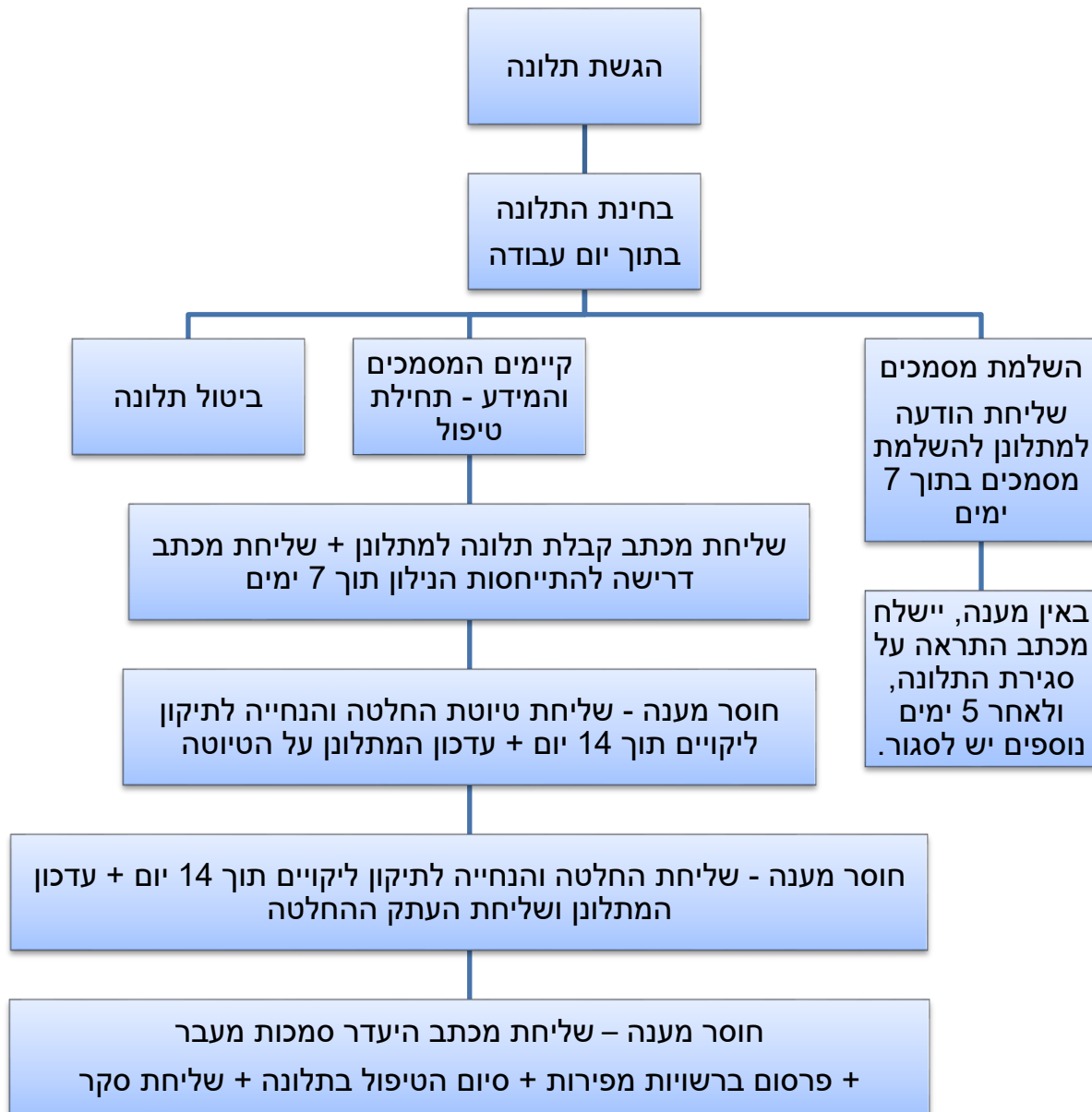


נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח א'

תרשים זרימה בסיסי של הליך הטיפול בתלונות





נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ב'

שלבים א'-ג' כפי שבאים לידי ביטוי במערכת הממוחשבת של הטיפול בתלונות:

הערות	פעולה	סטטוס
	בחינה והעברה לסטטוס המתאים	טרם נבדק
יש לשים לב כי כאשר התלונה בסטטוס זה, היא נשארת בחלונת התלונות החדשות ובשביל לברר האם המתלונן או הנילון ענו על המייל יש צורך להיכנס לתוך התלונה ולבדוק, אין שום התראה על כך. (אלא אם כן אתה מוגדר כגורם המטפל) בנוסף, באין מענה תוך 7 ימים מהמתלונן- לשלוח מכתב התראה על סגירת התלונה, ואז בתוך 5 ימים נוספים לסגור.	אם חסר מידע או מסמך, יש ליצור קשר עם המתלונן או עם הנילון להשלמת התמונה לפני תחילת הטיפול בתלונה או דחייתה.	בהמתנה להשלמת מסמכים ומידע
שינוי הסטטוס בהתאם, והמשך הטיפול כמקובל.	יש את כל המידע והמסמכים וניתן להתחיל לטפל בתלונה	קיימים כל המסמכים והמידע
אם רואים כי זוהי טעות שנעשתה בתום לב - שולחים למתלונן מייל המפרט את חוסר הסמכות ובמידת הצורך אף מפנים לרשות הרלוונטית, ככל שישנה. חשוב לציין כי לאחר ביטול תלונה לא ניתן לפתוח חזרה את התלונה לטיפול.	לוחצים 'ביטול תלונה' לאחר מכן בוחרים את הסיווג המתאים: 'לא ניתן לטיפול' 'תלונה כפולה' 'נפתח בטעות' 'לידיעה בלבד'	חוסר רלוונטיות תלונה שאינה נוגעת כלל לעולם חופש המידע/ לידיעה בלבד/תלונה כפולה (תלונה על מריבות בין שכנים/גניבת ארנק וכו')



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ג'

הסדר החוק ברשויות המקומיות

ירושלים, ט"ו שבט תשע"ט
21 ינואר 2019
מספרנו: 000661 2019 99 003

לכבוד
משתתפי הישיבה

הנדון: יישום חוק חופש המידע ברשויות המקומיות

משתתפים: אמי פלמור, מרדכי כהן, יהודה זמרת, שלמה דולברג, ישראל נדיבי, אייל זנדברג, ורד קונסטנטיני, אדית בר, ליאור שחר, רבקי דבש, שלומי בילבסקי, מיטל כץ, אורן פונו, אלי מוגילבסקי, אסתר אליאש

ביום 3.12.2018 התקיימה ישיבה בלשכת המנהלת הכללית בנושא שבנדון. הישיבה זומנה בהמשך לשיח ממושך שהתנהל בין משרד המשפטים ומשרד הפנים בנושא יישום חוק חופש המידע, תשנ"ח - 1998) להלן החוק), בשלטון המקומי. הדיון התמקד במספר סוגיות מרכזיות: בחינת - מידת יישום החוק ברשויות המקומיות; בירור תלונות מאת הציבור בנוגע לאי עמידה של רשויות מקומיות בהוראת החוק; נהלי חופש מידע וקווים מנחים בנושא הנגשת מידע יזום; הדרכת ממונים על חופש המידע ברשויות המקומיות והסדרת מעמדם.

מהלך הדיון:

בין הצדדים הוסכם כי מדובר בהזדמנות להוביל מהלך חשוב לשיפור השירות הניתן לציבור בתחום השקיפות בשלטון המקומי. כמו כן, הוסכם כי נכון למועד זה, ולאור עמדת משרד הפנים על רצונו להוביל את התחום, קידומה של רגולציה מחייבת של היחידה הממשלתית לחופש המידע על הרשויות המקומיות, אינה עומדת על הפרק. עמדת משרד הפנים, ביקשה להדגיש כי המשרד פועל להפחתת הנטל הביורוקרטי וליצירת תשתית לרגולציה יעילה על השלטון המקומי. כמו כן, ציינו מנכ"ל משרד הפנים ונציגי השלטון המקומי, כי רשות מקומית היא אורגן עצמאי, ומשרד הפנים אינו מתכוון לפקח על הרשויות המקומיות בתחום חופש המידע, אלא לעודד ולשמש כזרז לקידום תהליכי שיפור השקיפות בשלטון המקומי, להם הוא מייחס חשיבות רבה.

מנכ"לית משרד המשפטים בירכה על שינוי התודעה שמבקש משרד הפנים להוביל בתחום, והדגישה את הקשר בין מתן סיוע הממשלה בהגברת השקיפות ברשויות המקומיות לחיזוק המנהל התקין, האמון הציבורי בשלטון המקומי ולהפחתת העומס השיפוטי בבתי משפט, בהתייחס לכך שמרבית עתירות חופש המידע המוגשות כיום נגד הרשויות המקומיות הן בשל אי מתן מענה (89%) ומתקבלות כמעט תמיד על ידי בתי המשפט (97%).

בהתאם לאמור סיכמו הצדדים כמפורט להלן:



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

1. בירור תלונות מאת הציבור בנוגע לאי עמידה של רשויות מקומיות בהוראת חוק חופש המידע: הממונים על המחוזות במנהל השלטון המקומי במשרד הפנים יהיו גורם אליו ניתן יהיה לפנות באותם מקרים בהם תושבים אינם מקבלים כל מענה מהרשות המקומית, כאשר הממונים יפנו לרשות המקומית לצורך בירור הנושא וקידום ככל הניתן של מתן מענה. יובהר כי הממונים על המחוזות, לא יטפלו ולא יהיו כתובת להשגות על תוכן התשובות הניתנות על ידי הרשויות המקומיות לגופן, אלא יפעלו לטפל אך ורק במקרים של אי מתן מענה גרידא. משרד הפנים יפעל להביא אפשרות זו לידיעת הציבור. היחידה הממשלתית לחופש המידע מציעה את עזרתה בהדרכת הממונים על המחוזות.
2. בחינת יישום חוק חופש המידע ברשויות המקומיות: במסגרת יעדי משרד הפנים להגברת השקיפות בשלטון המקומי, יפעל מנהל אגף תכנון מדיניות במשרד, לאסוף נתונים ולפרסם דו"ח סטטוס שיפורסם גם באתר האינטרנט של המשרד, אשר יסקור את תמונת המצב אודות מינוי ממונים על חופש המידע ופרסום הדוחות השנתיים על ידם, כנדרש על פי חוק. היחידה הממשלתית לחופש המידע מציעה לסייע למשרד הפנים, ככל שימצא זאת לנכון, בהקניית המתודות הנדרשות לאיסוף המידע, ניתוחו ופרסומו.
3. נהלי חופש מידע וקווים מנחים בנושא הנגשת מידע יזום: נציגי מחלקת ייעוץ וחקיקה עדכנו בישיבה כי בימים אלו מקודמת הצעה לתיקון חוק חופש המידע אשר תחייב פרסום מידע יזום, במטרה לצמצם בקשות חופש מידע מכל הגופים הכפופים לחוק. משרד הפנים ציין כי בכוונתו לנקוט בפעולות הנדרשות לצורך עידוד וקידום באופן וולונטרי, של צעדים לקידום השקיפות ופרסום מידע היזום ברשויות המקומיות ולבחון את נושא הסדרת מעמדם של הממונים על חופש המידע.
4. הדרכת ממונים על חופש המידע ברשויות המקומיות: כיום פועל קורס ייעודי לממונים על העמדת מידע לציבור בשלטון המקומי שתכניו נקבעו בסיוע היחידה הממשלתית לחופש המידע. הקורס מוצע לממונים בשלטון המקומי, אך אינו מהווה הכשרה מחייבת לצורך מילוי תפקידם. היחידה הציעה כי משרד הפנים יקבע מסלול הכשרה לממונה על העמדת מידע לציבור, שיוגדר כמחייב למילוי התפקיד בין היתר לאור הקושי במילוי תפקיד מורכב זה. לעת עתה, משרד הפנים רואה לנכון לפעול לקידום ועידוד הנושא באופן וולונטרי ובשיתוף פעולה עם הרשויות המקומיות ואינו רואה לנכון לקבוע ולקבל את הצעת היחידה. עם זאת, המשרד הפנים ימשיך ויקיים ככל הנדרש, התייעצות עם גורמי המקצוע ביחידה הארצית לבחינת תכני ההכשרה ובמידת הצורך וככל שיראה זאת לנכון גם יפעל לשילוב אנשי מקצוע מהיחידה הממשלתית לחופש המידע בהדרכות שהוא עתיד לקיים. מנכ"ל המרכז לשלטון מקומי ציין גם הוא, כי המרכז שואף לשלב את היחידה הממשלתית לחופש המידע בבניית מערכי ההדרכה וההסברה בנושא. לדבריו אלו הצטרף גם מנכ"ל מרכז המועצות האזוריות.

בכבוד רב,
אלי מוגילבסקי, עו"ד
יועץ למנהלת הכללית



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ד'

נספח ד'-1

מכתב קבלה

ירושלים, כ"ד ניסן תשפ"ד
יום חמישי 2 מאי 2024
בתשובתך ציין נא: 00/00

לכבוד

באמצעות דוא"ל

שלום רב,

הנדון: תלונתך מיום 00/00/0000 נגד

1. אנו מאשרים את קבלת תלונתך נגד _____, בעניין בקשתך לקבלת מידע בנושא _____.
2. נעיר, כי בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2950 הוסמכנו לברר תלונות נגד משרדי ממשלה, במספר נושאים לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998, לרבות בעניין אי מתן מענה.
3. לצורך בירור התלונה ביקשנו לקבל את התייחסות _____ לאמור בה.
4. לאחר סיום הבירורים, נודיעך את המשך טיפולנו בתלונתך.

בברכה,

היחידה הממשלתית לחופש המידע



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ד'-2 מכתב דרישה

ירושלים, כ"ד ניסן תשפ"ד
יום חמישי 2 מאי 2024
בתשובתך ציין נא: 00/00

לכבוד
מר/גב' _____
הממונה על העמדת מידע לציבור
במשרד _____

שלום רב,

הנדון: תלונת _____ מיום 00/00/0000

- במשרדנו התקבלה תלונה מטעם _____ שבה נטען, בין היתר, כי לא נענתה בקשתם בעניין _____ מיום 00/00/0000.
- בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2950, הוסמכנו לברר תלונות נגד משרדי הממשלה ויחידות הסמך במספר נושאים לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998, לרבות בעניין אי מתן מענה.
- נודה על קבלת התייחסותך לתלונה עד ליום 00/00/0000.

בברכה,

היחידה הממשלתית לחופש המידע



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ד'-3

טיוטת החלטה / החלטה

(בטיוטה ישנו סימן מים ברקע)

ירושלים, ד' סיון תשפ"ד
יום שני 10 יוני 2024
בתשובתך ציין נא: 00/00

לכבוד
מר/גב' _____
הממונה על העמדת המידע לציבור
במשרד _____

שלום רב,

הנדון: תלונת מיום 00/00/0000 נגד

- ביום 00/00/0000 התקבלה ביחידה הממשלתית לחופש המידע (להלן "היחידה") תלונת (להלן - "המתלוננת") נגד _____ (להלן - "הנילוו"). בתלונה נטען, כי לא ניתן מענה לבקשת מידע מיום 00/00/0000 בעניין _____ (להלן "הבקשה").
- בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2950, הוסמכנו לברר תלונות נגד משרדי ממשלה במספר נושאים לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998 (להלן - "החוק") ובכלל זה בנושא אי מתן מענה במועד לבקשה.

תיאור פרטי המקרה והשתלשלות האירועים

- ביום 00/00/0000 הגישה המתלוננת את בקשתה לנילוו. ביום 00/00/0000 הגישה המתלוננת תלונתה ליחידה, בטענה כי לא ניתן מענה מטעם הנילוו. באותו היום נשלח מהיחידה לנילוו מכתב ובו דרישה להתייחסות הנילוו לתלונה.

עד כה לא התקבלה כלל התייחסות הנילוו לתלונה.

(בסעיף זה ניתן ואף רצוי להוסיף כל פרט שיכול להבהיר את מהות התלונה)

ממצאים והחלטה



נוהל מס' 15

נהלי חופש המידע

ספטמבר 2024

שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

4. תחילה נציין, כי המועדים לטיפול בבקשה לקבלת מידע נקבעו בסעיף 7 לחוק. סעיף 7(ב) לחוק קובע, כי הרשות הציבורית תודיע ללא שיהוי ולא יאוחר מ-30 יום את החלטתה בבקשה לקבלת מידע. עם זאת, הוענקה באותו סעיף האפשרות להארכת המועד הנ"ל בעוד שלושים יום וכן בסעיף 7(ג) ניתנה האפשרות להארכה מיוחדת נוספת של עד 60 יום נוספים וזאת בתנאים הקבועים באותם סעיפים.
5. לפי הנתונים שבידינו, הבקשה הוגשה על ידי המתלוננת ביום 00/00/0000. עד לעצם יום זה ועל אף חלוף יותר מ-0 חודשים מיום הגשתה, לא ניתן המידע המבוקש בהתאם להנחיית היועצת המשפטית.
6. לא הוצגו בפנינו נתונים בעניין ביצוע הארכת מועד לפי סעיף 7(ב) לחוק. כך גם, לא ראינו שבוצעה הארכה מיוחדת לפי סעיף 7(ג) לחוק שהינה בסמכות ראש הרשות הציבורית בלבד.
7. במצב זה, החריגה מהמועדים הקבועים בסעיף 7 לחוק, קיימת כבר לאחר שחלפו 30 הימים הראשונים לאחר הגשת הבקשה. אולם, גם בהנחה ובוצע הליך הארכה כאמור, הרי שהמועד המקסימלי התאורטי במקרה כזה – העומד על 120 יום, חלף מזה כ-0 חודשים. ראוי, כי הנילון יקפיד על ביצוע הארכות מועד כנדרש, ככל שנדרשת הארכה כזו, וכן לעמוד בפרקי הזמן למתן מענה הקבועים בסעיף 7 לחוק.
8. בהתאם לכל האמור לעיל, אנו מוצאים את התלונה בעניין אי מתן מענה במועד לבקשה כמוצדקת.
9. לאחר שקילת העניין ובמסגרת סמכותנו להנחות על תיקון ליקויים לפי סעיף 8 להחלטת ממשלה 2950, אנו מנחים את המשרד לשירותי דת לתקן את הליקוי שעלה בפעילותו וזאת בדרך של מתן תשובה לבקשת המתלוננת ללא דיחוי ולא יאוחר מיום 00/00/0000. הנילון מתבקש לדווח לנו על תיקון הליקוי עד למועד האמור.

בברכה,

עו"ד יובל אקוע
סגן ראש היחידה הממשלתית לחופש המידע

העתק:

מר _____ המנהל הכללי במשרד _____
עו"ד שלומי בילבסקי, ראש היחידה הממשלתית לחופש המידע



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ד'-4

היעדר סמכות מעבר

ירושלים, כ' טבת תשפ"ד
יום שלישי 00 פברואר 0000
בתשובתך ציין נא: 00/00

לכבוד

באמצעות דוא"ל

שלום רב,

הנדון: תלונתך מיום 00/00/0000 נגד

- ביום 00/00/0000 שלחנו אליך את החלטתנו בתלונתך שנגעה לאי מתן מענה במועד לבקשת מידע בעניין _____ ושהוגשה ל _____ לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998. החלטתנו כללה הנחיה לתיקון ליקויים, שהופנתה _____ בהתאם לסמכותנו שנקבעה בסעיף 8 להחלטת ממשלה 2950. בהחלטתנו הנחינו את _____ לתת מענה לבקשה עד ליום 00/00/0000.
- על אף זאת וחרף הפעולות השונות שנקטנו, טרם תוקן הליקוי האמור.
- לאור זאת, פורסם שמו של _____ בדף אינטרנט באתר היחידה הממשלתית לחופש המידע, אשר כולל רשימת רשויות מפרות שלא קיימו הנחיות לתיקון ליקויים שנשלחו אליהן.
- לצערנו, אין בסמכותנו לפעול מעבר לכך לפי החלטת הממשלה 2950 שלפיה אנו פועלים.
- לידיעתך, זכותך להגיש עתירה מנהלית לבית המשפט לעניינים מנהליים כנגד _____ בהתאם לסעיף 17 לחוק חופש המידע גם בעניין אי מתן מענה במועד לבקשה לקבלת מידע.

בברכה,

היחידה הממשלתית לחופש המידע

העתק:

מר _____ המנהל הכללי במשרד _____
עו"ד _____, היועצ/ת המשפטי/ת, משרד _____
מר _____ הממונה על העמדת מידע לציבור במשרד _____
עו"ד שלומי בילבסקי, ראש היחידה הממשלתית לחופש המידע



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ד'-5

היעדר סמכות רשויות מקומיות - פונה

ירושלים, _____ תשפ"ד
יום חמישי 00 _____ 2024
בתשובתך ציין נא: 000/00

לכבוד

באמצעות דוא"ל _____

שלום רב,

הנדון: תלונתך מיום 00/00/0000 נגד _____

1. אנו מאשרים את קבלת תלונתך נגד _____.
2. בהתאם להחלטת מממשלה מס' 2950, הוסמכה היחידה הממשלתית לחופש המידע לברר תלונות נגד משרדי הממשלה ויחידות הסמך בלבד. זאת, במספר נושאים לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998, כגון אי מתן מענה במועד לבקשה, דחיית בקשה ללא נימוק או אי פרסום דו"ח שנתי במועד.
3. בשל כך ולצערנו, אין באפשרותנו לברר את תלונתך נגד _____ שאינה משרד ממשלתי או יחידת סמך, אלא רשות מקומית. כמו כן איננו מביעים דעה לגופה של התלונה.
4. עם זאת ובנסיבות העניין, העברנו תלונתך לטיפול הממונה על _____ במשרד הפנים. באפשרותך לברר פרטים אודות הטיפול בתלונתך במייל: _____.
5. לידיעתך, באפשרותך להגיש בנוסף תלונה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, אשר יש לה סמכות כללית לברר תלונות נגד גופים מבוקרים כדוגמת הרשות הני"ל. כמו כן לפי סעיף 17 לחוק חופש המידע, ניתן לפנות בעתירה מנהלית לביהמ"ש לעניינים מנהליים כנגד החלטת רשות בבקשה לקבלת מידע לפי חוק חופש המידע.

בברכה,

היחידה הממשלתית לחופש המידע



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ד'-6

היעדר סמכות רשויות מקומיות - ממונה על המחוז

ירושלים, _____ תשפ"ד
יום חמישי 00 _____ 2024
בתשובתך ציין נא: 000/00

לכבוד,
מר/גב' _____
הממונה על מחוז _____
משרד הפנים

שלום רב,

הנדון: תלונת/ה של _____ מיום 00/00/0000 נגד _____

- הרינו להודיעך כי ביום 00/00/0000 הוגשה ליחידה הממשלתית לחופש המידע תלונה על אי מתן מענה לבקשה למידע נגד _____, המצויה במחוז _____ במשרד הפנים.
- בהתאם להחלטת ממשלה מס' 2950, היחידה הממשלתית לחופש המידע הוסמכה לברר תלונות נגד משרדי הממשלה ויחידות הסמך בלבד.
- בשל כך, לא נוכל לברר את תלונת/ה של _____ נגד _____, שאינה משרד ממשלתי או יחידת סמך, אלא רשות מקומית.
- עם זאת, ועל פי החלטת מנכ"ל משרד הפנים, תלונות על אי מתן מענה לבקשות למידע נגד רשויות מקומיות יטופלו ע"י הממונה על המחוז הרלוונטי במשרד הפנים. לפיכך אנו מעבירים את התלונה להמשך טיפולכם.

בברכה,

היחידה הממשלתית לחופש המידע

העתק:
הממונה על העמדת מידע לציבור במשרד הפנים

לוט:
מסמכי התלונה



נוהל מס' 15
ספטמבר 2024

נהלי חופש המידע
שם הנוהל: טיפול בתלונות חופש המידע

נספח ה'

סקר שביעות רצון מתלוננים - היחידה הממשלתית לחופש המידע

שלום רב!
אנו עורכים סקר אשר נועד לשפר את השירות לפונים במשרד. נודה לך אם תוכל לענות על מספר שאלות

דרג את תשובותיך מ 1 עד 5 כאשר: 1 = כלל לא, 5 = במידה רבה מאוד.

אורך המענה לסקר הוא כדקה בלבד.

*השדות המסומנים בכוכבית הינם שדות חובה

באיזו מידה אתה שבע רצון ממקצועיות אנשי היחידה שטיפלו בתלונה?
כלל לא – במידה מועטה – במידה בינונית – במידה רבה – במידה רבה מאוד

באיזו מידה אתה שבע רצון מאדיבות אנשי היחידה שטיפלו בתלונה?
כלל לא – במידה מועטה – במידה בינונית – במידה רבה – במידה רבה מאוד

באיזו מידה אתה שבע רצון מזמן הטיפול בתלונה?
כלל לא – במידה מועטה – במידה בינונית – במידה רבה – במידה רבה מאוד

באיזו מידה אתה שבע רצון מהעדכונים שקיבלת על סטטוס הטיפול במהלך בירור תלונתך?
כלל לא – במידה מועטה – במידה בינונית – במידה רבה – במידה רבה מאוד

באיזו מידה עזר הטיפול בתלונה לקבלת מענה מהרשות אליה פנית?
כלל לא – במידה מועטה – במידה בינונית – במידה רבה – במידה רבה מאוד

באופן כללי, באיזו מידה אתה שבע רצון מהשירות שקיבלת?
כלל לא – במידה מועטה – במידה בינונית – במידה רבה – במידה רבה מאוד

מספר תלונתך ביחידה הממשלתית לחופש המידע

נשמח לקבל הערות נוספות (לא חובה)