

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
ציבורי	מספר הוראה:		
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בתלונות הציבור			שם ההוראה:

1 כללי

1.1 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים (להלן – "המשרד" ו- "הרשות"), מאפשרת לכל המעוניין להגיש פניות הנוגעות לשירות הניתן בתחבורה הציבורית (אוטובוסים ומוניות שירות, מסלולי קווים, תדירות השירות, פיננסים, מדיניות ועוד). הפניות משמשות כלי להפקת לקחים לצורך שיפור טיב השירות הניתן למשתמשי התחבורה הציבורית, ככלי להפעלת אמצעי האכיפה שבידי המשרד וככלי נוסף לגיבוש מדיניות.

1.2 הפניות מתקבלות במחלקת פניות הציבור באגף לפיקוח, בקרה ורמת שירות (להלן – "האגף" ו- "מחלקת פניות הציבור") ברשות, מחלקת פניות הציבור מרכזת אותן, ממיינת ומפנה

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	03	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור

להתייחסות הגורמים הרלוונטיים לצורך מתן מענה ענייני ומקצועי לפונה. לאחר איסוף המידע הרלוונטי, מנוסחת תגובה ונשלחת אל הפונה.

1.3 נהל זה אינו בא לגרוע מהוראות התקשי"ר הרלוונטיות ומתבסס על נוהל "לטיפול בתלונות מאת הציבור" של המשרד.

2 מטרה

2.1 קביעת נהלי עבודה להבטחת טיפול יסודי, ענייני, ממצה ואיכותי בזמן סביר במחלקת פניות הציבור.

2.2 הסדרת תהליכי העבודה בתחום פניות הציבור בין מחלקת פניות הציבור לבין מפעילי התחבורה הציבורית והגורמים המקצועיים ברשות.

3 הגדרות

3.1 **מנהל האגף** – מי שבהגדרת תפקידו מנהל את אגף פיקוח, בקרה ורמת השירות בתחבורה ציבורית או כל גורם אחר אשר ראש הרשות לתחבורה ציבורית יסמיכו לכך.

3.2 **מנהל מחלקת פניות הציבור** – מי שבהגדרת תפקידו מוסמך להשיב על פניות ציבור לציבור הנוסעים ולסגור פניות (להלן – "הממונה").

3.3 **אחראי עיבוד נתונים** – אחראי על ניתוח יומי, שבועי וחודשי של הנתונים לביצוע בקרה עקבית ואיכותית של זמן ותוכן מענה צוות פניות הציבור ושל הגורמים המקצועיים. יפיק ויצג דוחות עיתיים ולפי דרישה.

3.4 **צוות פניות הציבור** – צוות המסייע לממונה בריכוז ובטיפול בפניות הציבור אולם לא מוסמך להשיב ולחתום על הפניות או לפתור אותן.

3.5 **גורם מטפל** – נציג מפעיל תחבורה ציבורית או גורם מקצועי במשרד התחבורה שמתבקש להתייחס ולהגיב לפניה.

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

- 3.6 **תלונה** – תרעומת על המפעיל או על עובדיו, על נהג תחבורה ציבורית או כל גורם הנתון לאסדרה ולסמכות האכיפה של משרד התחבורה וזאת בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של המפעיל, או בניגוד לנוהל המפעיל, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתירה או אי-צדק.
- 3.7 **פניה** – כל בקשה לקבלת מידע, המלצה, רעיון, בקשה לשינוי או הצעה בנושאי מדיניות וכל דבר שאינו תלונה.
- 3.8 **פונה** – מי שהגיש פניה.
- 3.9 **מערכת ניהול פניות הציבור (CRM)** – מערכת ממוחשבת אליה מוזנות כל הפניות שהועברו למחלקת פניות הציבור ומשרתת את כל הגורמים המעורבים בהליך הטיפול בפניה (להלן – "המערכת").
- 3.10 **אישור קבלה** – מכתב לפונה המאשר את קבלת מכתבו ברשות בהתאם להוראות התקשי"ר.
- 3.11 **תשובה סופית** – מכתב לפונה בו מפורטות תוצאות הבדיקה ומסקנותיה.
- 3.12 **עדכון ביניים** – מכתב לפונה בדבר מצב הטיפול בתלונתו, ישלח לפונה במידה ולא ניתן להשיב לפניה בתוך פרק זמן שהוגדר במערכת לטיפול, רק פניות שהוגשו באופן מקוון נענות בעדכון ביניים.
- 3.13 **השגה על הפניה** – אי שביעות רצון של הפונה מהתשובה המסכמת.
- 3.14 **ליקוי מערכתי** – כשל או עניין שיש בו סכנה לחיי אדם או פגיעה באיכות השירות הניתנת לציבור ושחוזרת ועולה בתלונות שונות.
- 3.15 **חריגה** – ממצא שמעיד על אי עמידה של המפעיל בתנאי מערך ההתחייבויות.
- 3.16 **מערך ההתחייבויות – עמידה בחובות המוטלות על מפעילי התחבורה הציבורית מכוח ההסכמים עם המשרד, רישיון ההפעלה, הוראות החוק, התקנות, הנהלים או מכח הדין.**
- 3.17 **מערכת האכיפה** – מערכת ממוחשבת המשרתת את הגורמים המעורבים בתהליכי הבקרה, ובה מתבצע מעקב על חריגות שנמצאו.
- 3.18 **צוות בדיקת נתונים** – צוות המעבד את נתוני הבקרה המועלים למערכת האכיפה.
- 3.19 **מחלקת התביעות** – מחלקת התביעות הארצית במשרד התחבורה המורכבת מעורכי דין מוסמכים מטעם היועצת המשפטית לממשלה, ותפקידם לנהל הליכים פליליים בתחומי סמכות משרד התחבורה.

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

4 אזכורים

- 4.1 נוהל "העברת פניות הציבור לאכיפה חוזית".
- 4.2 נוהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- 4.3 נוהל "ניתוב טיפול בתלונות הציבור".

5 שיטה

- 5.1 פניות הציבור ירוכזו אצל צוות פניות הציבור מכל המקורות מהם מתאפשרת הגשת פנייה למשרד התחבורה.
- 5.2 כל פנייה תוזן במערכת ניהול פניות הציבור לצורך מתן מענה לפונה.
- 5.3 כאשר מדובר על תלונה ביחס לנהג אוטובוס ו/או מפעילת תחבורה ציבורית - צוות פניות הציבור יפעלו בהתאם לנוהל "ניתוב טיפול בתלונות הציבור".
- 5.4 פניות המועברות למפקח או מי מטעמו כדי לערער על תעריף מוגדל יטופלו בהתאם לנוהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- 5.5 הפניה תועבר להתייחסות הגורם המטפל בהתאם לצורך.
- 5.6 עם קבלת תשובת הגורם המטפל ינסח צוות פניות הציבור הצעת תשובה לבדיקה ואישור של הממונה. הממונה או מי מטעמו יקרא את הצעת התשובה של צוות פניות הציבור, יאשר אותה לפי שיקול דעתו, ישלח אותה לפונה ויסגור את הפניה.
- 5.7 **אופן הגשת פנייה לאגף:**
 - 5.7.1 כל אדם יכול להגיש פנייה לאגף בעצמו או באמצעות מי מטעמו בכתב (בלבד) באמצעים הבאים: פנייה מקוונת דרך אתר משרד התחבורה, דואר אלקטרוני, מכתב בדואר ופקסימיליה.
 - 5.7.2 פנייה תכלול את הפרטים הבאים:
 - 5.7.2.1 פרטי הפונה – שם, שם משפחה, תעודת זהות, כתובת למשלוח מענה, דרכי יצירת קשר (טלפון, דוא"ל).
 - 5.7.2.2 פרטים מלאים בנוגע לפניה – נושא הפניה, תאריך ושעת האירוע, מקום האירוע וכל פרט אחר רלוונטי. במקרה של פרטים חסרים יבקש הממונה מהפונה השלמת הפרטים הדרושים לצורך המענה לפנייה.
 - 5.7.2.3 העתקים/ מסמכים או ציון תאריך התכתבות קודמת בנושא, ככל שישנם.
 - 5.7.3 הפונה יקפיד על כתיבה ברורה ועניינית תוך שמירה על כבודם של עובדי ציבור והמשרד, ללא שימוש בשפה בלתי הולמת ו/או פגיעה בעובד ציבור.

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	03	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור

5.7.4 נציג נבחר של פניות הציבור ימין, יסווג ויחלק את הפניות בין אנשי צוות פניות הציבור בהתאם לצרכי העבודה ושיקול דעתו.

5.7.5 פנייה תוזן למערכת עד שלושה (3) ימים מיום קבלתה על-ידי צוות פניות הציבור. כל פניה תמוספר באופן אוטומטי.

5.7.6 במקרה בו המידע המצוי בפנייה אינו מספק או אינו מובן, צוות פניות הציבור יצור קשר עם הפונה לצורך השלמת פרטי הפנייה.

5.7.7 עם שליחת מכתב דרישה להשלמת פרטים - נסגרת הפנייה במערכת וצוות פניות הציבור ישוב לטפל בה במידה ויושלמו הפרטים כמתבקש.

5.8 פניות שהועברו למחלקת פניות ציבור באמצעות גורם אחר (לשכת השר / מנכ"ל / מבקר המשרד / מבקר המדינה / וכד'):

5.8.1 כל פניה תבחן על ידי הממונה ו/או על ידי מנהל האגף. בהתאם לצורך מנהל פניות הציבור יעביר את הפניה לקבלת עמדה מטעם גורם מקצועי וככל שגורם המקצוע סבור כי נדרשת גם התייחסות משפטית לפנייה, תישלח הפנייה על ידי גורם המקצוע ללשכה המשפטית, בצירוף הצעת מענה והתייחסותו המקצועית למתואר בפנייה.

5.8.2 כל פניה תיבדק ביחס למענה שניתן על ידי הגורם המטפל, תוך התייחסות לתהליך הבירור שבוצע, ותיבדקנה הטענות המועלות על-ידי המבקר.

5.8.3 הגורם המקצועי, בהתאם לשיקול דעתו, יפנה אל המחלקה המשפטית (באמצעות מייל למזכירות המשפטית) לקבלת עמדתה בנושא. וזאת ככל שהפנייה מצריכה התייחסות משפטית. לכל פנייה שתועבר על ידי גורם המקצוע למייל מזכירות משפטית, יצורפו כלל המסמכים הרלוונטיים (ובכלל זאת הפנייה עצמה, פניות ומענים קודמים ככל שרלוונטי,

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

נספחים וכו') וכן התייחסות גורם המקצוע לפנייה והצעת מענה בהתאם. הפניה אל המחלקה המקצועית תיעשה דרך הדואר האלקטרוני, תוך שימת לב כי אין לתעד ב-CRM במלל את עמדת המחלקה המשפטית, התיעוד יעשה על ידי תיוק המייל מהמחלקה המשפטית כסימוכין לתגובה שתימסר.

5.8.4 הגורם המקצועי יתכלל את התשובה בהתאמה לפניית המלין.

5.8.5 טיוטת התשובה תיערך על ידי גורם המקצוע, ותועבר לאישור מנהל פניות הציבור.

5.8.6 התשובה הסופית תועבר למלין. העתק מהמענה יישלח לגורם המקצוע, וללשכה המשפטית ככל שנדרשה התייחסות משפטית.

5.8.7 סיום הטיפול בפניה יתועד במערכת ה-CRM.

5.9 אופן בדיקת הפניה:

5.9.1 מחלקת פניות הציבור תטפל ותבדוק כל פניה באופן יסודי ואובייקטיבי, תוך שמירה על כבודו של הפונה ותספק לו תשובה ממצה ועניינית. הפניות יענו בהתאם לסדר קבלת הפניה מהמאוחר למוקדם. פניות דחופות יקבלו עדיפות.

5.9.2 עם קבלת הפניה, יקרא צוות פניות הציבור את תוכן כל הפניה ואת הנספחים לה ויוודא שהבין את תוכנה.

5.9.3 פניות אשר בהתאם לשיקול דעתו של הממונה נמצא כי נושא טיפולן אינו מצוי בסמכות האגף, לא יחולקו להמשיך את הטיפול בפניה ותימסר על כך תשובה לפונה עם פירוט הסיבה המוגדרת.

מקרים בהם לא ימשך טיפול בפניה, בהתאם להפעלת שיקול דעת הממונה:

5.9.3.1 פניה שנמסרה בעל-פה.

5.9.3.2 פניה בעניינים התלויים ועומדים בבית משפט או בבית דין, או שבית המשפט או שבית הדין הכריעו בהם.

5.9.3.3 פניה הנבדקת על-ידי משרד מבקר המדינה או מבקר המשרד, אלא אם כן, פנה המבקר וביקש אחרת.

5.9.3.4 פניה שאמורה לעבור להליך של הטלת פיצויים חוזיים ואשר הוגשה כעבור שלושה חודשים ויותר מיום האירוע.

5.9.3.5 דרישה לקבלת פיצוי כספי.

5.9.3.6 פניה שאינה בהתאם להנחיות סעיף 5.7.2 והפונה לא תיקן אותה.

5.9.3.7 פניות לבקשת מידע שניתן לקבלן באמצעות פניה לממונה על חוק חופש המידע במשרד.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור	

5.10 צוות פניות הציבור יסווג כל פנייה בהתאם לתוכנה ויעבירה להתייחסות הגורם המטפל. הגורם המטפל ימסור תשובה עניינית בצירוף כל הפרטים הדרושים לא יאחר משמונה (8) ימים מיום העברת הפניה אליו או אם נכתב אחרת בהסכמים עם מפעילי התחבורה הציבורית.

5.11 עם קבלת התייחסות הגורם המטפל, יבדוק צוות פניות הציבור את שלמות וענייניות התשובה. אם התשובה שלמה ועניינית ינסח צוות פניות הציבור טיוטת תשובה לבדיקה ולחתימת הממונה.

5.12 אם צוות פניות הציבור או הממונה יסברו שהתגובה אינה עניינית או אינה עונה על הפנייה כנדרש תוחזר הפניה לגורם המטפל או שתועבר להתייחסות גורם מטפל אחר, עד שיינתנו כל ההסברים ויבוצעו כל הבדיקות הדרושות.

5.13 מענה לפונה וסגירת הפנייה:

5.13.1 עם סיום בדיקת הפניה וניסוח התשובה, ישלח הממונה או מי מטעמו מעובדי המשרד תשובה סופית בכתב לפונה באחת מן הדרכים ליצירת קשר אשר השאיר הפונה (דוא"ל, פקסימיליה, דואר).

5.13.2 ככלל, כל מכתב הממוען לפונה יענה בתשומת לב, בפירוט הנדרש, תוך הקפדה על שפה רהוטה ומכובדת, בתמציתיות ותוך התייחסות לעיקר כל הנושאים שהועלו בפנייה.

5.13.3 תוכן התשובה לפניה יהיה ללא הטלת דופי באחרים, מענה ענייני ושירותי תוך הימנעות ככל הניתן בשימוש במונחים מקצועיים שאינם בידיעת מי שאינו עובד המשרד.

5.13.4 מכתב תשובה סופי יישלח לפונה לאחר סיום התהליך בעניינו. מכתב התשובה יכלול פירוט של תהליך הבירור או הטיפול ואת ההחלטה שהתקבלה, אם התקבלה וכל מידע רלוונטי אחר.

5.13.5 אם לא נשלחה לפונה תשובה סופית בכתב בתוך ארבעים וחמישה (45) ימים – תשלח לו הודעת עדכון, על כך שתשובתו עודנה נמצאת בטיפול.

5.13.6 למעט מקרים חריגים, תישלח תשובה סופית לפונה לאחר 14 ימי טיפול של צוות פניות הציבור, 8 ימי טיפול של הגורם המקצועי וכ-28 ימי טיפול על ידי המפעיל, במצטבר. מובהר

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
מספר הוראה:			
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בתלונות הציבור			שם ההוראה:

כי חובתו של המפעיל למענה מוגדרת עבורו בדרישות המכרזיות/ההסכמיות אליהן התחייב.

5.13.7 הגורם המוסמך לשלוח מכתב תשובה לפונה הוא הממונה או מי מטעמו. לאחר משלוח מכתב התשובה, יחליט הגורם המטפל בפנייה האם הפניה מוצדקת או לא, ויסגור את הפנייה במערכת.

5.14 הסתייגות והשגה על הפניה:

5.14.1 כל מכתב הסתייגות או השגה של פונה יטופל על ידי צוות פניות הציבור. השגה על הפניה תיבדק בשנית על ידי חבר צוות פניות הציבור ובתנאי שלא היה מעורב בבדיקת הפנייה הראשונה.

5.14.2 הממונה או מי מטעמו יבדוק את ההשגה ביסודיות בהתאם לנוהל הרלוונטי למקרה וייתיעץ במידת הצורך עם מנהל האגף.

העלה הפונה עובדות או טענות חדשות העשויות להשפיע על תוצאות הטיפול, תיבדק הפנייה פעם נוספת מול הגורם המטפל.

5.14.3 השגה על החלטה שלא לפתוח בחקירה פלילית תועבר למחלקת התביעות.

5.14.4 יובהר, כי ניתן יהיה להשיג על תשובה שנמסרה לפונה עד שני (2) פעמים, מעבר לכך, לא תתאפשר השגה נוספת ולא יינתן מענה נוסף באותו עניין, זאת למעט מקרים חריגים ובהתאם לשיקול דעתו של מנהל פניות הציבור.

5.15 שונות

5.15.1 הגישה למערכת ניהול פניות הציבור תיעשה על ידי מורשים מטעם המשרד ומטעם מפעילי השירות שיאושרו על ידי הגורם האחראי על כך במשרד התחבורה בהתאם לנהליו.

5.15.2 הליך הטיפול בתלונות ובפניות הציבור ינוהל בתוך המערכת לניהול פניות הציבור בלבד, החל מהזנת הפנייה וכלה במתן תשובה סופית לפונה. כל התכתבות או שיחה חיצונית שבוצעה בקשר לפניה תתועד במערכת לניהול פניות הציבור.

5.15.3 המשרד מאפשר לכלל הגורמים המעורבים בהליך בירור הפנייה להגיב בתוך המערכת ו/או להקצות את הפנייה לגורם אחר בתוך המערכת, לצורך בירור הפרטים הדרושים, בהתאם להרשאות השונות שניתנו מהמשרד.

5.15.4 ככלל, איש צוות פניות הציבור המזין את הפנייה, הינו המטפל הבלעדי בפנייה בכל שלביה עד להעברתה לממונה, לצורך שליחת תשובה סופית לפונה וסגירת הפנייה.

5.15.5 משך זמן הטיפול בפניה על ידי צוות פניות הציבור יבוצע במסגרת 14 ימים אלא אם נקבע מועד אחר. על איש צוות פניות הציבור המטפל בפנייה לוודא כי כל הפניות המטופלות על ידו נענו עד למועד שנקבע.

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	03	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור

5.15.6 באחריות כל איש צוות פניות הציבור לבצע בדיקת סטאטוס, על בסיס יומי, על מנת לוודא כי כל הפניות אשר באחריותו מטופלות ולא יחרגו ממשיך זמן הטיפול שהוקצב לטיפול בפניה.

5.15.7 נוסף על כך, על אחראי עיבוד נתונים לבצע מעקב על בסיס יומי לבדיקת סטאטוס פניות פתוחות.

5.15.8 יודגש, כי על המטפל בפנייה להתריע גם על כל פנייה שעתידיה לחרוג מפרק הזמן שהוגדר מראש.

5.15.9 אחראי עיבוד נתונים יעביר למנהל האגף או מי מטעמו דיווח שבועי באשר לסטאטוס החריגות החורג מלוחות הזמנים הנ"ל.

5.15.10 במקרה בו הגורם אליו הועברה הפנייה להתייחסות לא הגיב תוך פרק הזמן הנדרש, תשלח אליו התראה בדוא"ל כי חרג ממשיך זמן התגובה שנקבע ואת מספרי הפניות שטרם נענו.

5.15.11 הודעה כאמור תשלח גם אל איש צוות פניות הציבור שמטפל בפניה.

5.15.12 איש צוות פניות הציבור ייצור קשר טלפוני עם הגורם המטפל לבירור סיבת העיכוב ויידוא כי הטיפול בפניה מתבצע.

5.15.13 איש צוות פניות הציבור יתעד במערכת פניות הציבור את כל הפניות שביצע לגורם המטפל ביחס לכל פניה.

5.15.14 במקרה בו הפנייה הועברה להתייחסות וטיפול גורם מחוץ למשרד (מפעיל), לגורם זה תהיה גישה לצפות ולהגיב על הפניות שלו בלבד.

5.15.15 תלונות המועברות למערכת האכיפה יטופלו בהתאם לזמנים המוגדרים לתהליך זה.

5.15.16 יובהר, כי תלונות שהועברו לבחינת פתיחה בחקירה פלילית בהתאם לנוהל "ניתוב תלונות הציבור" והוחלט על העברתם להליך חקירה, לא יהיו עוד בטיפול מחלקת פניות הציבור אלא יועברו לאחריות מחלקת חקירות בהתאם לנהליה. צוות פניות הציבור ישלח תשובה לפונה על העברת תלונתו לחקירה.

5.16 המטפל בפניות הציבור מחויב לשמור בסודיות כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש כלשהו ולא לגלותה לכל אדם אחר, אלא לשם ביצוע תפקידו כמטפל בפניות, זולת אם הגילוי נדרש על-פי דין.

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
מספר הוראה:			
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בתלונות הציבור			שם ההוראה:

6 נספחים

- 6.1.1 נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.
- 6.1.2 נספח ב' – נהל העברת פניית הציבור להליך פיצויים מוסכמים
- 6.1.3 נספח ג' – נהל "טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- נספח ד' – נהל "ניתוב תלונות הציבור".

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	05/2015	כלל ההוראה	רענון נהלים לקראת מכרז צוות פניות הציבור	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	03/2016	כלל ההוראה	רענון נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	08/2016	כלל ההוראה	תיקוף נוהל בעקבות דו"ח בדיקה 5/16 של אגף הביקורת ותלונות הציבור במשרד	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
4	07/2017	כלל ההוראה	התאמות לשינויים במערכות ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
5	12/2019	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
6	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
7	10/2021	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
8	12/2024	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות לשכה משפטית

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור	

נספח ב' לנוהל טיפול בפניות הציבור

1. נוהל העברת פניית הציבור להליך פיצויים מוסכמים : כללי

- 1.1 אחד הכלים העומדים לרשות משרד התחבורה בבואו לטפל בתלונות ופניות הציבור הינו הליך של הטלת פיצויים מוסכמים כפי שנקבע במערך ההסכמים וההתחייבויות של מפעילי התחבורה.
- 1.2 חריגה מרמת השירות הנדרשת עלולה להוות "כאירוע" המזכה את המשרד בפיצוי מוסכם.
- 1.3 חלק מהתלונות המועברות אל מחלקת תלונות הציבור יטופלו דרך הליך זה.

2. מטרה

- 2.1 הנחיות להעברת הטיפול בפניות הציבור להליך של הטלת פיצויים מוסכמים.

3. הגדרות

- 3.1 **מנהל מחלקת פניות הציבור** – מי שבהגדרת תפקידו מוסמך להשיב על פניות ציבור לציבור ולסגור פניות (להלן – "הממונה").
- 3.2 **אחראי עיבוד נתונים** – אחראי על ניתוח יומי, שבועי וחודשי של הנתונים לביצוע בקרה עקבית ואיכותית של זמן ותוכן מענה צוות פניות הציבור ושל הגורמים המקצועיים. יפיק ויצג דוחות עיתיים ולפי דרישה.
- 3.3 **צוות פניות ציבור** – צוות המסייע לממונה בריכוז, ובטיפול בפניות הציבור אולם לא מוסמך להשיב ולחתום על הפניות או לסגור אותן.
- 3.4 **חריגה** – ממצא שמעיד על אי עמידה של המפעיל מתנאי מערך ההתחייבויות.
- 3.5 **מערך ההתחייבויות** – מערך הסכמים, התחייבויות, חוקים, נהלים ורישיונות שאליהם מחויב מפעיל בתחבורה הציבורית.
- 3.6 **מערכת האכיפה** – מערכת ממוחשבת המשרתת את הגורמים המעורבים בתהליכי הבקרה והאכיפה, ובה מתבצע טיפול ומעקב על חריגות שנמצאו.
- 3.7 **צוות בדיקת נתונים** – צוות העוסק בנושאי הבקרה והאכיפה באגף פיקוח, בקרה ורמת שירות במשרד התחבורה.
- 3.8 **מערכת ניהול פניות הציבור (CRM)** – מערכת ממוחשבת אשר אליה מוזנות כל הפניות שהועברו למחלקת פניות הציבור ומשרתת את כל הגורמים המעורבים בהליך הטיפול בפנייה (להלן – "המערכת").

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור	

4. אזכורים

- 4.1 תקנות – תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961.
- 4.2 נוהל – "הנחיות הבקרה התפעולית".
- 4.3 נוהל – "טיפול בפניות הציבור".
- 4.4 נוהל – "הטלת פיצויים מוסכמים".

5. שיטה

- 5.1 תלונות המיועדות להעברה להליך הטלת פיצויים מוסכמים יסווגו ככאלו ויועברו לרפרנט המטפל במערכת ניהול פניות הציבור.
- 5.2 רפרנט צוות פניות הציבור יפעל בהתאם להנחיות שניתנו מראש ויוודא כי בתלונה שהוגשה יש את כל הפרטים הדרושים לשם העברתה להליך של הטלת פיצויים מוסכמים וכי אכן קיימת חריגה לכאורה ממערך ההסכמים וההתחייבויות של מפעיל השירות, באמצעות בדיקה ראשונית במערכות המשרד (מערכת הרישוי, מערכת אכיפה, מערכת כל נתון BI, מערכת GIS וכו') וביצוע השוואה אל נתוני הפניה.
- 5.3 בנוסף, יודא הרפרנט המטפל בצוות פניות הציבור כי לא חלפו 3 חודשים מהיום בו התרחש האירוע.
- 5.4 עם סיום הבדיקה יעביר הרפרנט המטפל בצוות פניות הציבור, באמצעות ממשק טכנולוגי, את תלונת הציבור ממערכת ניהול פניות הציבור אל מערכת האכיפה בתצורה של "חריגה".
- 5.5 אופן תגובת המפעיל לחריגה יהא בהתאם למפורט בנוהל "הנחיות הבקרה התפעולית".
- 5.6 במידה וחלפו 3 חודשים ממועד האירוע, לא תטופל התלונה דרך הליך הטלת פיצויים מוסכמים אלא המשך הטיפול יבוצע בהתאם לנוהל "טיפול בפניות הציבור".
- 5.7 עם העברת התלונה אל מערכת האכיפה ישונה סטאטוס הפנייה במערכת ניהול פניות הציבור ל - "עבר לאכיפה", והפנייה תיסגר במערכת ניהול פניות הציבור.
- 5.8 לאחר סגירת הפנייה, יישלח לפונה מכתב המיידע אותו, כי התלונה שהוגשה על ידו עברה לטיפול הליך הטלת פיצויים מוסכמים.
- 5.9 ועדת האכיפה תדון בתלונה בהתאם לנהליה כפי שבאים לידי ביטוי בנוהל הטלת פיצויים מוסכמים.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
	סיווג:	ציבורי
	מספר הוראה:	מהדורה:
נוהל טיפול בתלונות הציבור		שם ההוראה:
		03

5.10 מערכת האכיפה תעביר, באמצעות ממשק טכנולוגי, את החלטות ועדת האכיפה למערכת ניהול פניות הציבור לכל פניה בה הועדה קיבלה החלטה (משך- עד 6 חודשים).

6. נספחים

6.1 נספח א' – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	05/2015	כלל ההוראה	רענון נהלים לקראת מכרז צוות פניות הציבור	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	07/2017	כלל ההוראה	התאמת הנוהל לשינויים טכנולוגיים שבוצעו במערכות	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
6	10/2021	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
7	12/2024	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

נספח ג לנהל טיפול בפניות הציבור

נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל :

1. כללי:

- 1.1 ההתפתחות שחלה במערך הסכמי ההפעלה עם מפעילי התחבורה הציבורית באוטובוסים, במגוון אמצעי התשלום בנסיעה בתחבורה הציבורית והשינויים שנעשו ושמתוכננים להיעשות במערך הכולל של תשתיות התחבורה הציבורית, וביניהם בין היתר עלייה של הנוסעים מכל דלתות האוטובוס בחלק מן הקווים, וכן מתן אפשרות לתשלום בעד הנסיעה באמצעי הכרטוס ובאמצעים טכנולוגיים נוספים, הביאה למקרים מרובים של אי תשלום עבור הנסיעה. ועקב כך נדרש לשפר את מערך הפיקוח ואכיפת התשלום עבור נסיעה באוטובוסים.
- 1.2 התמודדת עם צורך זה באה בדמות תיקון (תיקון מס' 94) פקודת התעבורה [נוסח חדש] (להלן – "הפקודה"), והוספת פרק שישי, שעניינו: "סדרי הסעה באוטובוס". פרק זה מעגן בחקיקה

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור	

ראשית את חובות הנוסע: לשלם דמי נסיעה, להציג לפני נציג בעל רישיון והפעלת הקו כרטיס נסיעה או להזדהות במקרה שאין לו כרטיס להצגה.

- 1.3 המפקח על התעבורה (להלן – "המפקח") הופקד על הסמכת נציגי בעלי הרישיון.
- 1.4 הנהלים והכללים להסמכת נציג בעל רישיון וההנחיות לגבי אופן פעולתו, נקבעו בנוהל "סמכות פקחים בתחבורה הציבורית באוטובוסים".
- 1.5 הסנקציה כלפי נוסע שלא עמד בחובותיו הנ"ל, הוסדרה בסעיף 61 לפקודה, שמסמך את המפקח לקבוע תעריף מוגדל לנוסע ללא תשלום או לנוסע שלא תיקף את כרטיסו.
- 1.6 כפועל יוצא מן האמור לעיל בסעיף 1.5, פרסם המפקח, "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, להלן – "התעריף המוגדל").
- 1.7 במסגרת התעריף המוגדל נקבעו אמות מידה לגבי תעריפים מוגדלים שונים.
- 1.8 במקביל, נקבעו בתעריף המוגדל נסיבות בהן, בעקבות פניית נוסע שחויב בתעריף מוגדל (להלן – **פניות נוסעים או פניית נוסע**), רשאי המפקח על התעבורה או מי מטעמו, לפטור את הנוסע מתשלום התעריף המוגדל, כולו או חלקו.

2. מטרה

- 2.1 הסדרת תהליכי העבודה בפניות נוסעים אל המפקח על פי סעיף 5 לתעריף המוגדל.
- 2.2 קביעת אמות מידה אחידות לטיפול בפניות נוסעים אל המפקח.
- 2.3 הבטחת טיפול יסודי וממצה בפניות נוסעים אל המפקח במסגרת זמן סבירה.

3. הגדרות

- 3.1 **המפקח על התעבורה** – כמוגדר בסעיף 1 לפקודה.
- 3.2 **נוסע** – כמוגדר בתקנה 384 לתקנות התעבורה.
- 3.3 **אוטובוס** – כלי רכב ציבורי המיועד להסעת מספר רב של נוסעים.
- 3.4 **בעל רישיון** – בעל רישיון לקו שירות בתחבורה ציבורית לפי הפקודה ותקנות התעבורה.
- 3.5 **נציג בעל הרישיון** – מי שהוסמך על ידי המפקח לפי הפקודה ובהתאם לנוהל "סמכות פקחים בתחבורה ציבורית באוטובוסים".
- 3.6 **הסדר נסיעה** – הסדר שימוש בכרטיסים כמשמעותם בתקנה 389(9) לתקנות התעבורה, המזכים בזכות נסיעה באזור ו/או בקווי שירות נתונים.
- 3.7 **הסדר נסיעה מסוג ערך צבור** – הסדר נסיעה הנטען והמנוהל כערך כספי, אשר ייושם בהתאם למפרטי האינטראופריליות ("רב קו").

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור	

- 3.8 **דמי נסיעה** – מכח צו פיקוח על מחירי מצרכים ושירותים (מחיר נסיעה בקו שירות באוטובוסים ומחירי נסיעה ברכבת מקומית), התשע"ב-2012 (להלן – "צו הפיקוח").
- 3.9 **הנחה בדמי הנסיעה/ דמי נסיעה מופחתים** – מכח צו הפיקוח.
- 3.10 **כרטיס נסיעה** – אישור המעיד על תשלום דמי הנסיעה כמוגדר בסעיף 61ב לפקודה.
- 3.11 **פניה** – בקשה בכתב, מופנית אל המפקח לביטול/הפחתה של התעריף המוגדל.
- 3.12 **תשובת ביניים** – תשובה בכתב מטעם המפקח לפניה.
- 3.13 **תשובה סופית** – החלטת המפקח הסופית בנוגע לפניה.

4. **אזכורים**

- 4.1 פקודת התעבורה [נוסח חדש].
- 4.2 תקנות התעבורה, תשכ"א – 1961.
- 4.3 "תעריף מוגדל בעד נסיעה באוטובוס" (י.פ. 6774, י"ח באדר ב' התשע"ד, 20.3.14, עמוד 4542).
- 4.4 התקשי"ר – פרק 61, סעיף 61.32 – מתן תשובה על פניה בכתב.

5. **שיטה**

- 5.1 אופן הגשת פניה למפקח:
- 5.1.1 נוסע רשאי להגיש פניה למפקח מכח סעיף 5 לתעריף המוגדל. פניה תוגש בכתב בלבד: בטופס מקוון, דוא"ל, דואר או בפקסימיליה.
- 5.1.2 הפניה תכלול את הפרטים הבאים:
- 5.1.2.1 פרטי הפונה: שם, שם משפחה, תעודת זהות, כתובת למשלוח מענה, דרכי יצירת קשר (טלפון, דוא"ל).
- 5.1.2.2 פניה באמצעות צד ג', תכלול את הפרטים כנ"ל בסעיף 5.1.2.1, גם לגבי הצד השלישי, בתוספת הסיבה לפניה באמצעותו.
- 5.1.2.3 מסמך המעיד על זכאות להנחה של הפונה על פי צו הפיקוח, ככל שקיימת זכאות כזו.
- 5.1.2.4 פרטים הנוגעים לחיוב הפונה בתעריף המוגדל: מועד ומקום החיוב, שם בעל הרישיון, מספר קו השירות, התחנה בה עלה הפונה, תחנת היעד, שם נציג בעל הרישיון, התחנה הקרובה ביותר למקום בו חויב הפונה בתעריף המוגדל.
- לפניה יצורף העתק – ברור וקריא – של הקבלה או הדרישה לתשלום שקיבל הנוסע מנציג בעל הרישיון.

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
מספר הוראה:			
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בתלונות הציבור			שם ההוראה:

5.1.2.5 לפניה תצורפנה אסמכתאות, המעידות על תשלום דמי הנסיעה באחת מן האפשרויות הקיימות: רכישת כרטיס נסיעה בודד, שימוש בכרטיס "רב קו" תקף (שהפונה רשאי להשתמש בו) לרבות מספרו, תיקוף בישומון. על הפונה להציג הוכחת תיקוף/תשלום לנסיעה הרלוונטית. באם מדובר בחייל, יוכל להציג תשלום ביישומון הצה"לי הייעודי לכך.

5.1.2.6 לפניה תצורפנה התכתבויות קודמות, ככל שהיו, בקשר אליה.

5.1.3 פניה שלא הוגשה באופן המצוין לעיל בסעיף 5.1.3, תוחזר לפונה, תוך 14 ימים מקבלתה בלוויית מכתב המציין את הליקויים שנתגלו בה ולא תטופל לגופה עד לתיקון הליקויים.

5.1.4 פניה שתישלח לאחר חלוף 30 ימים ממועד החיוב בתעריף המוגדל – לא תיבדק ותוחזר לשולחה בלוויית הערה כי הזמן להגשת הערעור חלף. מקרים חריגים יידונו לאחר מסגרת הזמנים המנויה לעיל מטעמים מיוחדים ובהתאם לשיקול דעתו של המפקח על התעבורה.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

5.2 מענה לפונה:

- 5.2.1 כל תשובה לפונה תישלח בכתב.
- 5.2.2 אישור על קבלת פניה יישלח סמוך לקבלתה באופן מקוון לפונים באופן זה, במקרים בהם התקבלה הפנייה באמצעות פקסימיליה או דואר לא ישלח אישור על קבלת הפניה.
- 5.2.3 תוך 30 ימי עבודה יישלח אל הפונה ובעל הרישיון אחד מן המכתבים הבאים: תשובת ביניים, תשובה סופית.
- 5.2.4 למעט מקרים חריגים, תישלח תשובה סופית לפונה ולבעל הרישיון, לאחר 14 ימי טיפול של צוות פניות הציבור, 8 ימי טיפול של הגורם המקצועי וכ-28 ימי טיפול על ידי המפעיל. כאשר חובתו של המפעיל למענה מוגדרת עבורו בדרישות המכרזיות/ההסכמיות אליהן התחייב.

5.3 הטיפול בפניה במשרדי המפקח:

- 5.3.1 הפניה תופנה, ככל הנדרש, לבעל הרישיון לקבלת עמדתו, באופן מקוון לאיש קשר, שפרטיו נמסרו למפקח, שימונה לעניין זה על ידי בעל הרישיון.
- 5.3.2 עמדת בעל הרישיון תימסר על ידי איש הקשר לא יאחר ממסגרת הזמנים שנקבעה בהתאם לחובתו המכרזית/ ההסכמית מקבלת פניית המפקח או מי מטעמו.
- 5.3.3 לאחר שתתקבל עמדת בעל הרישיון ויאסף כל המידע הרלוונטי בנוגע לפניה, תועבר הפניה אל המפקח.
- 5.3.4 המפקח יבחן הפניה וישלח תשובה סופית כאמור בסעיפים 5.2.3-5.2.4 לעיל.

5.4 בחינת פניה:

- 5.4.1 כל נוסע חייב לשלם את דמי הנסיעה על פי התעריף הקבוע בצו הפיקוח עבור הנסיעה.
- 5.4.2 לא שילם נוסע את דמי הנסיעה, ישלם לבעל הרישיון בתוספת התעריף המוגדל הקבוע בתעריף המוגדל.
- 5.4.3 שילם נוסע דמי נסיעה נמוכים מאלה שהיה עליו לשלם על פי צו הפיקוח ו/או מאלה שהיה עליו לשלם בגין קטע הנסיעה שבו נסע, ישלם הנוסע את ההפרש בין מה ששילם בפועל לבין התעריף שהיה עליו לשלם בתוספת התעריף המוגדל.
- 5.4.4 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל נוסע שהוכיח להנחת דעתו של המפקח כי הוא רכש כרטיס נסיעה או תיקף את כרטיס הרב קו/אמצעי התשלום, ושילם את דמי הנסיעה בהם הוא חייב בהתאם למקטע הדרך שבה נסע.
- 5.4.5 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל, נוסע שהוכיח להנחת דעתו של המפקח כי משום שמכשיר הכרטיס/אמצעי התיקוף לא היה תקין, בנסיבות שאינן קשורות בנוסע, נמנע ממנו לטעון הסדר נסיעה מתאים לנסיעתו באמצעות אמצעי הכרטיס

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

השונים או האמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותו, לרבות אמצעי תשלום שיאשרו לשימוש התחבורה הציבורית.

5.4.6 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל נוסע ששילם את דמי הנסיעה באמצעות כרטיס רב קו אישי של אחר הזכאי להטבה אישית (הנחה) ובלבד שעונה לפרופיל נוער / אזרח ותיק. אם הוכח להנחת דעתו של המפקח כי הנוסע בעצמו זכאי לזכות אישית (הנחה) זהה מסוג פרופיל נוער/ אזרח ותיק.

5.4.7 יופטר מתשלום מלוא התעריף המוגדל נוסע ששילם את דמי הנסיעה עבור מספר נוסעים באמצעות כרטיס רב קו אנונימי והתיקוף בוצע בחוזה ערך צבור.

5.4.8 יופטר מתשלום התעריף המוגדל בלבד, נוסע שהוכיח להנחת דעתו של המפקח כי מחמת נכותו/מצבו הבריאותי נמנע ממנו להגיע לעמדת התיקוף בנסיעה הרלבנטית, ובנסיעה זו בלבד.

5.4.9 יופטר מתשלום התעריף המוגדל באם חלה שגיאה בעת מילוי טופס דרישה לתשלום תעריף מוגדל לבין נכונות פרטיו האישיים של הנוסע. כאמור, כאשר לא קיימת הלימה בין היתר, בין שם הנוסע ו/או ת.ז. ו/או מספר הקו שגוי ו/או אותיות או מספרים שסוקלו.

5.4.10 יופטר מתשלום התעריף המוגדל באם לא התאפשר לנוסע ותיק/ מלווה לעיוור לשלם באמצעות מזומן.

5.4.11 יוענק פטור מתשלום תעריף מוגדל במקרים חריגים אשר יובאו בפני הממונה ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

5.5 כללי:

- 5.5.1 השימוש בלשון זכר נובע מטעמי נוחות בלבד ומתייחס לשני המינים.
- 5.5.2 סודיות – הטיפול בפניה ייעשה תוך התחשבות מרבית בשמירה על סודיות. לא ייעשה שימוש בפרטי הפניה אלא לצורך הטיפול בה.
- 5.5.3 תעריך מוגדל ישולם, כפי שנקבע בתשובה הסופית של המפקח, ישירות לבעל הרישיון ולא יאוחר מ-30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לפונה.
- 5.5.4 ככל ששולמו תעריך מוגדל ודמי נסיעה לנציג בעל הרישיון ונקבעו בתשובה הסופית פטור או הנחה, ישיב בעל הרישיון את הסכום כפי שנקבע בתשובה הסופית, לא יאוחר מ-30 ימים מיום משלוח התשובה הסופית לבעל הרישיון.
- 5.5.5 הוחלט לפטור נוסע מתשלום התעריך המוגדל, יישלח מכתב תשובה סופית ובו ידרש לשלם את דמי הנסיעה שביצע בתוך 30 ימים מיום קבלת המכתב.

6. נספחים

6.1 נספח א' – [טבלת שינויים שבוצעו בנוהל](#).

נספח א

טבלת שינויים שבוצעו בנוהל

טבלת שינויים				
מהדורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים	גורם מאשר
1	03/2016	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
2	07/2017	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
3	09/2020	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
4	10/2021	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות
5	12/2024	כלל ההוראה	עדכון ותיקוף נהלים	מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	03	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור

נספח ד לנהל טיפול בפניות הציבור

נוהל ניתוב תלונות ציבור

1 כללי

1.1 אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות אחראי על בירור של תלונות הציבור, של ממצאי פיקוח יזום על מפעילי התחבורה הציבורית ונהגי תחבורה ציבורית וכן ניהול הליכי חקירה פלילית כנגד חשודים בעבירות בתחומי התחבורה הציבורית.

2 מטרה

2.1 פירוט אופני הטיפול של אגף פניות הציבור לפי אחת האפשרויות כדלקמן:
 א. גניזת התלונה מחוסר שיתוף פעולה
 ב. השלמת הבירור של התלונה
 ג. להעביר המשך הטיפול להליך של הטלת פיצויים מוסכמים
 ד. להפנות את המתלונן לגורם בעל סמכות האכיפה הרלוונטית
 ה. להורות על פתיחת חקירה פלילית
 ו. טיפול אחר אפשרי בנסיבות הענין

3 הגדרות

3.1 **רפרנט** - נציג מאגף פניות הציבור של הרשות לתחבורה ציבורית ו/או גורם שהוגדר כך על ידי הממונה על פניות הציבור ברשות לתחבורה ציבורית.

3.2 **תובע** - עו"ד מוסמך על ידי היועץ המשפטי לממשלה לייצג את המשרד בהליכים פליליים בתחומי סמכות המשרד והוא עו"ד במחלקת התביעות הארצית במשרד.

3.3 **תלונה** - כל פניה שהוגשה ויש בה טענה, השגה או תרעומת על נהג תחבורה ציבורית, מפעילת תחבורה ציבורית ו/או עובדיה לרבות בקר אוטובוס, הבעלים של רישיון להפעלת קו שירות או עובדיו, וזאת בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה שהינה בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של המפעיל, או בניגוד לנהל המפעיל, או בניגוד למנהל

 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

תקין, או שיש בה נוקשות יתרה או אי צדק וכך גם כל תלונה ביחס לגורמים הנתונים לסמכות האכיפה של המשרד

3.4 **מערכת חקירות ("מיכאל")** – מערכת מידע ממוחשבת לטיפול וניהול פעולות החקירה והפיקוח.

3.5 **מפעיל תחבורה ציבורית** – בעלים של רישיון להפעלת קו שירות באוטובוסים, בהתאם לתקנה 386 לתקנות התעבורה, או בעלים של רישיון להפעלת קו שירות במונית, בהתאם לסעיף 14 לפקודת התעבורה.

3.6 **בקר** - עובד מטעם מפעילת תחבורה ציבורית אשר מוסמך לבחון ולבדוק אם הנוסע שילם את שכר ההסעה.

4 שיטה

4.1 תלונות ופניות הציבור ירוכזו אצל הממונה או מי מטעמו, מכל האמצעים השונים בהם מתאפשרת הגשת תלונה/פנייה למשרד התחבורה, ובין היתר הגשת הפנייה באמצעות טופס מקוון.

5 ניתוב תלונות ציבור

5.1 תלונות שמוגשות כנגד נהג מונית מיוחדת/ מונית שירות בגין חשד לביצוע עבירת אי הפעלת מונה, סירוב להסיע נוסע, הפקעת מחיר, התנהגות בלתי הולמת וכו':

5.1.1 רפרנט יעביר את הפנייה לחקירה פלילית במידה וניתן לזהות את המונית – באמצעות נתון אובייקטיבי- צילום המונית/ חשבונית נסיעה/ הזמנה מאפליקציה וכיו"ב.

5.1.2 ככל והוגשה פניה כשאין נתון אובייקטיבי לזיהוי המונית כאמור, נדרשים שני פרטים מזהים של המונית, כמפורט, בין היתר, להלן:

1. מספר רישוי ;

2. מספר זכות ציבורית (מספר הכובע).

3. שם הנהג.

4. שם בעל המונית.

5. פרטים אחרים מזהים של הנהג.

6. פתק יציאה מנתב"ג עם שם הנהג (שניתן ע"י הסדרנים).

7. הזמנת מונית באמצעות יישומון גט טקסי או יישומון יאנגו (בהזמנה יש את כל הפרטים).

8. שם תחנת המוניות ממנה הוזמנה המונית;

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

9. כל פרט מזהה רלוונטי אחר.

5.2 תלונות שמוגשות כנגד נהג אוטובוס ו/או מפעילת תחבורה ציבורית (חברת אוטובוסים):

5.3 במקרים בהם מוגשת תלונה נגד נהג אוטובוס ו/או מפעילת תחבורה ציבורית המעלה חשד לביצוע עבירה פלילית בסמכות משרד התחבורה אשר בגינה ניתן להטיל על מפעילת התחבורה הציבורית פיצויים מוסכמים מכוח "נוהל הטלת פיצויים מוסכמים", תועבר התלונה לוועדת האכיפה לצורך בחינה האם יש מקום להטיל על מפעילת התחבורה הציבורית פיצויים מוסכמים בהתאם להתקשרויות החוזיות שבין המשרד לבין מפעילת התחבורה הציבורית.

5.4 לצד האמור לעיל, רשאי הרפרנט להעביר תלונה הן לאפיק של הטלת פיצויים מוסכמים והן לאפיק של בחינת פתיחה בחקירה פלילית בין היתר במקרים הבאים:

- 5.5 ככל והעבירה מבוצעת כלפי אדם עם מוגבלות.
- 5.6 ככל ומדובר בעבירה אשר יש בה גילוי של "הדרת נשים".
- 5.7 ככל ומדובר בעבירה אשר יש בה גילוי גזענות
- 5.8 ככל ומשולב בתלונה גם חשד להתנהגות בלתי הולמת מצד הנהג או עובד אחר של מפעילת התחבורה הציבורית.
- 5.9 קיומו של אינטרס ציבורי אחר המצדיק קיומה של חקירה פלילית.
- 5.10 מובהר כי בכל מקרה שיקול דעתו של התובע הוא המכריע בפתיחתה של חקירה פלילית וכי למשרד קיים שיקול דעת בניתוב התלונות האמור, תוך בחינת כל מקרה לגופו.

5.11 תלונות שמוגשות כנגד בקר

- 5.11.1 ככל והתקבלה פניה ביחס לקנס מוגדל\ערעור על קנס בלבד, על הרפרנט לנתב את הפנייה לטיפול בהתאם ל"נוהל טיפול בבקשה להפחתת תשלום תעריף מוגדל".
- 5.11.2 ככל ועולה מהתלונה חשד לביצוע עבירת התנהגות בלתי הולמת מצד הבקר, יש להעביר את הפניה לתובע כדי להחליט אם יש לפתוח בחקירה פלילית או לא.
- 5.11.3 כל ומוגשת תלונה על התנהגות בקר ביחד עם ערר על הטלת קנס מוגדל אז הטיפול בתלונה יעשה במקביל לטיפול בנושא הקנס המוגדל.

6 נספחים

6.1 נספח א – טבלת שינויים שבוצעו בנוהל.

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	03	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור

נוהל חקירה פלילית

1. כללי

1.1. אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות אחראי על ביצוע פעילות חקירה ובירור של תלונות הציבור ושל ממצאי פיקוח יזום על מפעילי התחבורה הציבורית.

2. מטרה

2.1. נהל זה נועד לפרט את טיפול אגף החקירות בתלונות לאחר החלטה על פתיחה בחקירה פלילית.

2.2. קביעת כללים מנחים לעבודת החוקרים של משרד התחבורה שהוסמכו לכך, לפי כלל הדינים הרלוונטיים.

3. הגדרות

3.1. **חוקר מוסמך** – עובד הרשות לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה שהוסמך להיות חוקר על פי פקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות) או על פי כל דין רלוונטי אחר.

3.2. **תובע** - עו"ד ביחידת התביעות הארצית אשר מוסמך מטעם היועץ המשפטי לממשלה לנהל הליכים פליליים בסמכות משרד התחבורה.

3.3. **יחידת התביעות הארצית**- מורכבת מתובעים מוסמכים ועוסקת באכיפת הדין בתחומי הפיקוח והאכיפה של המשרד.

3.4. **מערכת חקירות** ("מיכאל") – מערכת מידע ממוחשבת לטיפול וניהול פעולות החקירה והפיקוח.

3.5. **מנהל האגף** – מנהל אגף פיקוח, בקרה ורמת שירות או מי שהוסמך על ידו.

4. אזכורים

4.1. פקודת הפרוצדורה הפלילית (עדות).

4.2. תקנות התעבורה, תשכ"א-1967.

4.3. חוק סדר הדין הפלילי [נוסח משולב], תשמ"ב-1982.

4.4. חוק הנוער (שפיטה, ענישה ודרכי טיפול), תשל"א-1971.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:	נוהל טיפול בתלונות הציבור		

4.5 חוק הליכי חקירה והעדה (התאמה לאנשים עם מוגבלות שכלית או נפשית), התשס"ו-2005.

5. שיטה

5.1 לאחר שהתקבלה החלטה על פתיחה בחקירה פלילית, בהתאם לנוהל "ניתוב תלונות ציבור", יישלח למגיש התלונה מכתב ובו זימונו לגביית עדות בפני חוקר מוסמך במשרד התחבורה. למלין תנתן אפשרות להתייצב באחד מסניפי משרד התחבורה המוצעים במכתב וזאת בתוך 30 ימים בהתאם לזמני קבלת קהל המפורטים במכתב וכפי שהם מעודכנים מעת לעת באתר משרד התחבורה.

5.2 במידה והמלין התייצב לגביית עדותו בפני החוקר- החוקר ימשיך בניהול החקירה הפלילית.
5.3 במידה והמלין לא יגיע לגביית עדות בפני חוקר בתוך 30 ימים, כמפורט לעיל, החקירה תגנז.
5.4 במקרים בהם יש בתלונה חשיבות רחבה מעבר למקרה עצמו תועבר התלונה לידיעת מנהל יחידת הפיקוח.

5.5 החוקר ירכז את כלל חומרי החקירה לרבות תיעוד האמצעים שחומרי החקירה הגיעו אליו.
5.6 לאחר מכן, החוקר יזמן חשודים לחקירה ויפעל כדלקמן:

5.6.1 במידה והחשוד מגיע לחקירה – החוקר יגבה עדות מהחשוד ותהליך חקירת חשודים ימשיך.

5.6.2 במידה והחשוד לא מגיע לחקירה – יזמן החוקר את החשוד בשנית.

5.6.3 במידה והחשוד הגיע - החוקר יגבה עדות מהחשוד ותהליך חקירת חשודים ימשיך.

5.6.4 במקרים בהם החשוד לא מגיע לאחר זימון שני וישנה המצאה כדין – התיק מועבר לבחינת תובע מוסמך.

5.7 החוקר, בסיום חקירתו, יערוך סיכום של תיק החקירה כשהוא מפנה לחומר הראיות בתיק.

6. יידוע חשוד בדבר זכויותיו בטרם החקירה

6.1 שלביו השונים של ההליך הפלילי, החל משלב החקירה הפלילית, עבור לניהול המשפט וכלה בענישה, מחייבים איזון מתמיד בין השימוש בכוח שלטוני הנדרש לאכיפת החוק, לבין הגנה על זכויות היסוד של החשוד או הנאשם.

6.2 על פי הנוהג הקיים כיום, בטרם נחקר חשוד באזהרה, מוקראת לו הודעה האזהרה בדבר זכויותיו, בין היתר, זכותו להימנע מהפללה עצמית, זכות השתיקה ואת זכות ההיוועצות עם עו"ד.

6.3 במידה והחשוד רוצה להיוועץ עם עו"ד, חקירתו תפסק ותידחה למועד אחר וזאת כדי לאפשר לו להיוועץ עם עו"ד.

סיווג:		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	
מספר הוראה:			
03	מהדורה:		
נוהל טיפול בתלונות הציבור			שם ההוראה:

7. הנחיות

7.1 תובע יבחן את הראיות בתיק ויחליט על המשך הטיפול בתיק. החוקר יפעל עפ"י הנחיות התובע המטפל.

7.2 לא ייסגר תיק פלילי אלא לאחר שתובע בחן היטב את כל חומר החקירה.

7.3 על תובע החובה לקבל החלטת תוך שקילת כל הגורמים הרלוונטיים וגורמים אלו בלבד, כשהוא פועל בתום לב, ללא שרירות, ללא הפליה, בהגינות וסבירות, על סמך הראיות ונסיבות העניין בכללותן (הרלוונטיות לעניין).

7.4 תובע יציין את החלטתו ואת עילת הסגירה, על כריכת התיק. כן עליו לנמק את החלטתו.

8. ערר על סגירת תיק

8.1 במקרים בהם התנהלה חקירה, תתקבל עם סיומה אחת משתי החלטות: להעמיד את החשוד לדין, או לסגור את התיק נגדו.

8.2 בסעיף 64 לחסד"פ, קיימת למתלונן זכות ערר על ההחלטה לסגור תיק הן במקרה שהתיק נסגר ללא חקירה, והן במקרה שהתיק נסגר לאחר חקירה.

8.3 מתלונן רשאי להגיש ערר על ההחלטה תוך 60 יום מקבלת ההודעה על סגירת התיק לפרקליטות המדינה באמצעות יחידת התביעות הארצית.

8.4 לאחר הגשת הערר - תובע יכין חוות דעת מפורטת לפרקליטות המדינה ובמסגרתה יסכם את תיק החקירה ביחד עם הראיות שמצויות בתיק וינמק את החלטתו לסגירת התיק.

9. דיווח למתלונן ולחשוד על ההחלטה בדבר המשך טיפול בתיק החקירה

9.1 לאחר סגירת התיק, תודיע יחידת התביעות הארצית למלין על ההחלטה, והתהליך יסתיים.

9.2 עם קבלת ההחלטה על סגירת תיק פלילי ישלח לחשוד שנחקר באזהרה טופס "הודעה על סיום החקירה בעניינך".

10. השלמת חקירה

לאחר העברת תיק החקירה ליחידת התביעות ובחינת הראיות בתיק על ידי תובע:

10.1 תובע יחליט אם יש צורך בהשלמת חקירה או שהחוקר מיצה את החקירה.

10.2 ככל ועלה צורך בהשלמת חקירה - אזי התובע יחזיר את תיק החקירה לחוקר אשר טיפל בתיק ביחד עם מכתב השלמה אשר מפרט את פעולות החקירה שעל החוקר לבצע במסגרת ההשלמה.

	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית	סיווג:	ציבורי
		מספר הוראה:	
		מהדורה:	03
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור	

10.3 על החוקר לבצע את ההשלמות הנדרשות תוך זמן סביר.

11. גביית עדות מקטינים

- 11.1 מגיל 12 ועד גיל 18 הילד נחשב לקטין, ולכן כל התהליך של חקירה, הגשת כתב אישום ומאסר במידת הצורך שונה מבחינתו ביחס לתהליכים שאותם עוברים בגירים. מובן שההתנהלות עם קטינים היא ייחודית ורגישה הרבה יותר.
- 11.2 במקרה שבו מזמינים קטין עד למתן עדות, הדבר יתבצע בידיעת הוריו בלבד, וזאת בהתאם לסעיף 9א(ב) לחוק הנוער שפיטה ענישה ודרכי טיפול, למעט מקרים מסוימים.
- 11.3 מקרים שבהם הקטין ביקש אחרת, במקרה שזימונם של ההורים עלול לעכב או לפגוע בהמשך הסדיר של החקירה, במקרה שבו יש חשש לשלומם של הקטין או במקרה שבו החשוד בחקירה הוא בן משפחתו של הקטין וימצא לנכון כי הודעה כזו עלולה לפגוע בקטין. בכל מקרה תימסר הודעה לבגיר שאחראי או מקורב אל הקטין.
- 11.4 במקרה של חקירת עד, ההורים יכולים להיות נוכחים בתשאול והחקירה לא תחל עד הגעתם, למעט מקרים מיוחדים, וזאת בהתאם לסעיף 9ח(א) לחוק הנוער שפיטה ענישה ודרכי טיפול. וכן זכאי הקטין להיוועץ במי מהם ככל שניתן לפני תחילת מסירת העדות.
- 11.5 קרי, על החוקר:
- א. ליידע את הקטין על זכותו לנוכחות קרוב אם אדם אחר בעדות וזכותו להיוועץ קודם למתן העדות.
- ב. במהלך העדות אסור להורה או לקרוב של הקטין להתערב או לצאת מהחדר אלא באישור החוקר.
- ג. החוקר רשאי להרחיק את ההורה או הקרוב מהחדר אם אלו מפריעים למהלך התקין של העדות עליו להזהירם קודם לכן שיפעל כך אם ימשיכו בהפרעה.
- 11.6 אולם, יש לשים לב כי ההורה שנוכח בעת מתן העדות של הקטין אינו עד תביעה.

12. גביית עדות מאדם עם מוגבלות שכלית

- 12.1 חוק הליכי חקירה והעדה (התאמה לאנשים עם מוגבלות שכלית או נפשית) קובע הסדרים להנגשת הליכי חקירה ומתן עדות בבית משפט, לצרכים המיוחדים של אנשים עם מוגבלות שכלית או נפשית.
- 12.2 סעיף 1 לחוק מגדיר "אדם עם מוגבלות שכלית" כאחד מאלה:
 - א. מי שאובחן על ידי ועדת אבחון כאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.
 - ב. אדם עם לקות שכלית אחרת, שבגללה מוגבלת יכולתו להיחקר או למסור עדות.

		הרשות הארצית לתחבורה ציבורית
סיווג:	ציבורי	
מספר הוראה:		
מהדורה:	03	
שם ההוראה:		נוהל טיפול בתלונות הציבור

ג. אדם עם הפרעה התפתחותית מורחבת (כולל אוטיזם, שבגללה מוגבלת יכולתו להיחקר או למסור עדות).

12.3 על פי הסעיף, אדם יוגדר כבעל "מוגבלות נפשית" אם לקותו הנפשית מגבילה את יכולתו להיחקר או לתת עדות במשטרה.

12.4 במקרה שבו מזמינים וגובים עדות מבעל מוגבלות, הדבר יתבצע בידיעת האפוסטרופוס שלו.

12.5 כאשר אדם בעל מוגבלות נדרש להגיע למתן עדות, מחויב החוקר על פי החוק להפנותו לחוקר בעל מומחיות מקצועית (החוקר אשר עבר הכשרה מיוחדת לחקירת אנשים בעלי מוגבלות) (וזאת בהתאם לסעיף 3(ב) לחוק).

12.6 עם זאת, במקרים חריגים, יכולה החקירה להתבצע על ידי חוקר משטרה רגיל וזאת כדי למנוע שיבוש חקירה, כשיש סכנה לשלומם ובריאותם של אדם (צורך דחוף בחקירה), כשחקירת אותו אדם תאפשר את מעצרו של חשודים נוספים וכו'.

12.7 בהתאם לסעיף 10 לחוק- חקירתו של אדם עם מוגבלות תתועד, ככל שניתן, בתייעוד חזותי (וידאו), אם אין אפשרות סבירה, בנסיבות העניין, לתייעוד חזותי, או אם סירב הנחקר להשיב לשאלות החוקר המיוחד בשל השימוש בתייעוד החזותי וסירובו תועד בתייעוד החזותי; תתועד החקירה בתייעוד קולי, אולם, אם אין אפשרות סבירה לתייעוד קולי, או אם סירב הנחקר להשיב לשאלות החוקר המיוחד בשל התייעוד הקולי וסירובו תועד בתייעוד הקולי אזי מתעדים את החקירה בכתב.

12.8 התאמות אלו נועדו לנטרל את הקשיים העומדים בפני אנשים עם מוגבלויות בהליכי החקירה הפלילית והעדות בבית המשפט.