



פרק:	05	מערך ההסברה
פרק משנה:	04	קשרי קהילה
נוהל מס':		05.04.70
גרסה:	2	מתאריך: 2.8.2021
עמוד	1	מתוך 3 עמודים

קובץ נוהלי קק"ל

טיפול בפניות ותלונות הציבור

1. כללי

- 1.1 קרן קימת לישראל פועלת במהותה כשפניה מופנים לציבור, לפיכך, התייחסות נאותה לפניות ותלונות הציבור הינה מחובתו של כל עובד בקק"ל, בהתאם לאחריותו וסמכותו.
- 1.2 על כל עובד בקק"ל, לטפל במענה לפניה המופנית אליו, במסגרת הסמכויות המוקנות לו, למסור תשובות ונתונים על מנת שיתאפשר להשיב לפונים בנימוס, במקצועיות, אחריות, הקשבה ומתוך נכונות לעזור.
- 1.3 מגוון הנושאים ודרכי הפניה של הציבור לקק"ל ומנהלי הפעילויות המופעלים על ידה, הביאו לקביעת דפוסי פעולה לפניות והתלונות השונות, כאמור בהמשך הנוהל.

2. המטרה

מטרת הנוהל הינה לפרט סדרי הטיפול בפניות ותלונות הציבור המגיעות לגורמים שונים בקרן קימת לישראל.

3. הגדרות

- "פנייה" – בקשה או שאלה של אזרח / רשות / ארגון לקבלת מידע, עמדה, התייחסות, המלצה, רעיון או הצעה בנושאים שונים, בקשות למתן חסויות ושיתופי פעולה וכיוצ"ב.
- "תלונה" – פנייה שיש בה טענה, תרעומת, השגה, או בקשה לנקיטת פעולה על קק"ל, יחידותיה, תאגידיה או עובדיה, וזאת בגין טענה לעבירה, מחדל, ליקוי בשירות, ו/או ליקוי בתהליכי עבודה וכללי מינהל תקין.
- "פונה/מתלונן" (בשם עצמו, מייצג אחר, מייצג תאגיד) – הגורם שנקט בפעולה להעביר את פנייתו/ תלונתו ו/ או מייצג פניית אחר או תאגיד, בכל דרך שבחר.

4. פנייה לקבלת מידע

- 4.1 פניות מקרב הציבור הרחב, גורמי חוץ שונים, מבקרים ביערות קק"ל או המשתתפים בפעולות הנערכות על ידה וכד', שעניינן קבלת מידע בנושאים כגון: שירותי קק"ל לציבור, מידע על פעילויות קק"ל, מיקום ומועדים וכיו"ב, שהם מענייניו של אדם רגיל, ספק או פונה אחר הנדרש למידע כללי - יענו עפ"י העניין ע"י הגורמים אליהם הופנתה.

01.03.40	נוהל מס':	טיפול בפניות ותלונות הציבור	שם הנוהל:
2.8.2021	מתאריך:	ארגון	פרק:
4	מתוך:	בקרה ודיווח	פרק משנה:
עמודים	2	עמוד מס':	

4.2 במקרה של פניה לקבלת מידע החורג מהאמור לעיל, יופנה הפונה למנהל הממונה או למנהל אגף פניות הציבור.

4.3 פניות המופנות מגורמים בכירים, לרבות: נציגי רשויות שלטון ורגולציה, אנשי ציבור, אנשי תקשורת, מעצבי דעת קהל, בעלי תפקידים בכירים וכיו"ב, ידווחו עם קבלתן למנהל אגף פניות הציבור ומנהל מערך ההסברה.

4.4 הטיפול בפנייה

4.4.1 העתק מכל פנייה תועבר למנהל אגף פניות הציבור במערך ההסברה לשם תיאום המענה, וכן לקביעת הגורם האחראי, מעקב ובקרה אחר הטיפול, מתן מענה ראוי ומהיר ככל האפשר, וסיום הטיפול בפנייה.

4.4.2 משך הטיפול בפניות יהיה עד 14 ימי עבודה. במקרים בהם מדובר בפניה מורכבת הדורשת בדיקות מקפות על ידי מספר גורמים בקק"ל, ניתן יהיה להאריך את משך הטיפול לתקופה נוספת כפי שיקבע על ידי מנהל אגף פניות הציבור. במקרים בהם ניתן להשיב לפונה באופן מיידי, יש לשלוח אליו הודעת ביניים או לידע אותו בדרך אחרת על קבלת פנייתו וזאת לא יאוחר מ-3 ימי עבודה ממועד קבלת הפנייה. מדי פעם יש לידע את הפונה (בהודעות ביניים נוספות) על הטיפול בפנייתו עד לסיום הטיפול.

4.4.3 פנייה שהעתק ממנה הועבר לגורמים רשמיים (רשויות ציבוריות וכיו"ב), בנוסף למנהל אגף פניות הציבור, תועבר לידיעת המנהל הממונה בקק"ל על תחום הפניה וללשכת המנכ"ל.

4.4.4 העתק ממכתב התשובה במקרה זה, יועבר ללשכת המנכ"ל ולמנהל מערך ההסברה.

4.5 פנייה שיש בה עילה לתביעה משפטית/ ביטוחית

4.5.1 פנייה, שיש בה עילה לתביעה משפטית/ ביטוחית, תובא לידיעת היועץ המשפטי של קק"ל.

4.5.2 בפנייה שיש בה עילה לתביעת ביטוח – יופנה העתק לאחראי על ביטוחי קק"ל, למנהל מדור הביטוחים של קק"ל ולמנהל מחלקת גיזברות וביטוחים בחטיבת כספים וכלכלה.

4.5.3 במקרים בהם האירוע התרחש בשטח מושכר או כתוצאה מפעילותו של שוכר/זכייין/ברשות וכד', יועבר העתק הפניה לידיעתו לאחר קבלת אישור היועץ המשפטי.

4.6 אי מתן תגובה

4.6.1 במקרים מסוימים עלולה להתקבל פנייה "קנטרנית" שמסיבות שונות נמצא שאין בה ממש.

4.6.2 במקרים שכאלה, תובא הפניה לידיעת מנהל אגף פניות הציבור, אשר יחליט אם להותיר את הפנייה ללא מענה ויעדכן בדבר את מנהל מערך ההסברה.

5 תלונות

5.1 העתק מכל תלונה יועבר למנהל אגף פניות הציבור במערך ההסברה לשם תיאום, וכן לקביעת הגורם האחראי, תיאום, מעקב ובקרה אחר הטיפול, מתן מענה ראוי וסיום הטיפול בפנייה.

שם הנוהל:	טיפול בפניות ותלונות הציבור	נוהל מס':	01.03.40
פרק:	ארגון	גרסה:	2
פרק משנה:	בקרה ודיווח	עמוד מס':	3
		מתוך:	4 עמודים
		מתאריך:	2.8.2021

5.2 תלונות שהינן בעלות אופי אישי או מקומי, תטופלנה עפ"י העניין, ע"י הגורם הנוגע כפי שייקבע ע"י המנהל הממונה האחראי לאותה פעילות. מטבע הדברים, מרבית התלונות מתייחסות לאירועים, בהם ניתן לטפל במקום, לשביעות רצונו של המתלונן.

5.3 על עובד המקבל תלונה, לעשות ככל שניתן לסיים את הטיפול בה ללא שהיות. ככלל, תלונות שאינן מטופלות בזמן קצר, עלולות להגיע לגורמים נוספים שלא מעורבים בתהליך, בשל חוסר טיפול ועם חלוף הזמן. לפיכך, יש להקדיש תשומת לב רבה לטיפול בתלונה ולנסות לסיים את הטיפול בה סמוך ככל הניתן למועד קבלתה.

5.4 תלונות שלא באו על פתרונן ברמת הגורם המטפל וכן תלונות שהגיעו לגורמים אחרים (לא ישירים) יועברו לטיפולו של מנהל אגף פניות הציבור.

5.5 תלונות בעניין שירות לקוחות בעסקים/שוכרים/מפעילים/ זכיינים וכו' (להלן: שוכרים):

5.5.1 במקרים בהם מתקבלת תלונה בהקשר לשירות הניתן ע"י רשויות מקומיות, זכיינים, שוכרים, נותני שירותים עצמאיים וכד', הפועלים במתחמי מקרקעי קק"ל או תחת שמה, יש להפנות את התלונה לנילון הרלוונטי.

5.5.2 במקביל, יש ליידע את המתלונן שהתלונה הועברה לגורם הרלוונטי ושלקק"ל אין חלק בטיפול בה (עפ"י העניין).

5.6 תלונה על התנהלות לקויה, מחדל, או חשש לעבירה, המופנות מגורמים בכירים, לרבות: נציגי רשויות שלטון ורגולציה, אנשי ציבור, אנשי תקשורת, מעצבי דעת קהל, בעלי תפקידים בכירים וכיו"ב, ידווחו עם קבלתן למנהל אגף פניות הציבור, מנהל מערך ההסברה, מבקר קק"ל, וללשכת המנכ"ל.

5.7 תלונות שהתקבלו בהנהלת קק"ל

5.7.1 לעיתים עשוי מתלונן להעביר תלונתו ליו"ר קק"ל, למנכ"ל קק"ל, ליועמ"ש, אף שעניינה נוגע לגורם מסוים (שרותי קהל, אירוע, עובד מסוים וכד').

5.7.2 במקרה זה, יועבר הנושא למנהל אגף פניות הציבור ולגורם הנוגע לעניין התלונה.

5.7.3 במקרים בהם הוגשה התלונה ליו"ר קק"ל, למנכ"ל, או ליועמ"ש והוא שהעבירה לגורם האחראי, יעדכן הגורם האחראי את מנהל אגף פניות הציבור כי התלונה הועברה לטיפולו וזאת, טרם הטיפול בתלונה. הגורם האחראי יפנה גם למתלונן ויעדכנו אודות העברת הטיפול בתלונה לידיו.

5.7.4 הגורם המטפל ימשיך לטפל בתלונה, בדומה לאופן הטיפול בתלונה שהתקבלה על ידו.

6. תיעוד

הטיפול בפניות ותלונות יתועד ע"י כל גורם המטפל בתלונה וע"י מנהל אגף פניות הציבור או מי מטעמו, במערכת פניות הציבור.

01.03.40	נוהל מס':	טיפול בפניות ותלונות הציבור	שם הנוהל:
2.8.2021	מתאריך: 2	גרסה: 2	פרק: ארגון
4 עמודים	מתוך: 4	עמוד מס': 4	פרק משנה: בקרה ודיווח

אחריות .7

- 7.1 האחריות ליישום הנוהל חלה על מנהל אגף פניות הציבור, מנהל מערך ההסברה, וכל מנהל/עובד, כנגזר מהוראות הנוהל.
- 7.2 האחראי לעדכון הנוהל ובדיקת התאמתו לצרכי קרן קימת לישראל יהיה **מנהל מערך ההסברה**.

תחולה ותוקף .8

נוהל זה חל על כל עובדי קרן קימת לישראל והוא תקף מעת פרסומו.