

## 61.1 - סדרי קבלת קהל

### 61.10 - חלות וכללים

61.101

הוראות פרק משנה זה, חלות על כל סוגי העובדים בשירות.

61.102

על האחראים במשרדים להקנות לעובדים את הכללים הבאים:

- (א) אין לדרוש מן הפונה להתייצב במשרד, אלא אם כן נוכחותו האישית חיונית לטיפול בעניין. יש לנסות ולפתור את הבעיה בכתב, ואם הדבר אפשרי - באמצעות הטלפון, דואר אלקטרוני, פקס, או כל אמצעי אחר;
- (ב) בעת הזמנת פונה למשרד, יש להודיע לו מראש באיזה מסמכים עליו להצטייד לשם הטיפול בעניינו. אם דרושים לכך העתקי מסמכים המצויים במשרד אחר, וניתן לקבלם ללא תשלום - על העובד המזמין את הפונה, לדאוג לקבלת העתקי המסמכים האמורים לפני הפגישה; אין לחייב את הפונה להשיגם;
- (ג) עובד שנתקבלה בשבילו שיחת טלפון, דואר אלקטרוני, או פקס בעת היעדרו מן המשרד, ייזום החזרת השיחה בהקדם האפשרי, ישירות או על-ידי עובד אחר;
- (ד) יש להימנע מלדרוש מהפונה להמציא מסמכי מקור, אלא אם כן הדבר דרוש על-פי כל דין;
- (ה) עובד שקיבל פנייה שאינה מיועדת אליו – בכתב, בטלפון, דואר אלקטרוני או פקס - יפנה את הפונה לעובד או לגוף שבתחום סמכותו נמצא הטיפול בנושא.

### 61.11 - זמני קבלת קהל ופרסומם

61.111

המנהל הכללי או מי שהוסמך על-ידיו יקבע את שעות מתן השירות בקבלת הקהל בהתאם למועדים הרשמיים שיפורסמו בעוד מועד.  
[\(ס/3\)](#)

61.112

אין קבלת קהל בערב ראש השנה, בערב יום הכיפורים, בערב חג הסוכות, בערב חג הפסח ובערב חג השבועות.

61.113

עובד המקבל קהל ישתדל לא להזמין למשרדו פונים, לצורך בירור וטיפול בענייניהם, בימי המנוחה השבועית או בימי החג של אותם אנשים, אלא אם אין הדבר סובל דיחוי.

61.114

פסקה מבוטלת

61.115

פסקה מבוטלת

61.116

זמני קבלת קהל של כל יחידה יפורסמו בדרכים הבאות:

(א) בשלטים של היחידה במקום בולט לעין בצד החיצוני של הכניסה למשרדה או למתקניה; באותם שלטים יצוין גם באילו ימים אין מקבלים קהל ביחידה;

(ב) בהתכתבות עם קהל, אשר, לפי אופי העניין, צריך או עשוי לבוא ליחידה לסדר את ענייניו, בפגישה ישירה (ראה גם פסקה [61.321](#));

(ג) בכל פרסום בעיתונות, ברדיו, או בטלוויזיה או באינטרנט, הגורר או העשוי לגרור פניות אישיות של קהל ליחידה.

61.117

כל שינוי בזמני קבלת קהל יפורסם מראש בדרך מתאימה, כדי להביאו לידיעת הנזקקים לשירותה של היחידה, למנוע ביטול זמן וטרדה מיותרת לציבור.

61.118

מנהל כל יחידה יבטיח כי במועדים שנקבעו לקבלת קהל יתקיים אותו שירות ללא הפסקות מאיזו סיבה שהיא.

#### 61.12 - מדריך שירות לציבור

61.120

האחראי יפיק ויפרסם מידע מקיף, עדכני, ידידותי ונגיש לאוכלוסיות היעד המתאימות, הכולל פרטים על: מהות השירות, מקומות וזמני מתן השירות, תהליכי מתן השירות, הטיפול בפניות הציבור וכו'.

#### 61.13 - שילוט

61.131

בכניסה לכל יחידה או מתקן ממשלתי, אשר הציבור נזקק אליו, ייקבע במקום בולט לעין שלט, המכוון את הקהל אל העובדים ואל יחידות המשנה אליהם הוא נזקק. נוסח השלט ייקבע בכל מקרה בהתחשב בצורת המבנה הפיסי והארגוני של היחידה, במגמה להקל על הפונה, שאינו מכיר את המקום, כדי שיוכל להתמצא בנוחות ובמהירות. במקומות שיש צורך בכך, יוכן גם תרשים גרפי להכוונת הקהל. מנהל היחידה אחראי לקביעת נוסח השלטים ומיקומם, ולעדכון רצוף של שלטי ההכוונה, אם חלו שינויים.

61.132

בתוך הבניין, ליד הכניסה לכל חדר או אולם, אשר בו עובד מקבל קהל. אף אם לא הזמין אותם אליו, ייקבע שלט, שבו יצוינו מספר החדר, שם העובד היושב בו ובמידת הצורך גם תואר משרתו. אם שני עובדים או יותר מקבלים קהל בחדר אחד, ייקבע על שולחנו של כל אחד מהם - במקום בולט לעין - שלט בו יצוין שמו. במקום בו מקבלים קהל ליד האשנבים, ייקבע ליד כל אשנב - במקום בולט לעין - שלט בו יצוין שם העובד. ביחידה בה מקבלים קהל ועובדיה מתחלפים במשמרות, יחליפו העובדים את השלטים הנושאים את שמותיהם, בעת חילוף המשמרות.

61.133

פרסום מתאים של חובות העובד כלפי הפונים אליו, במקום שבו מקבלים קהל או ממתניים בו, יבהיר לפונה למה הוא זכאי לצפות, ועשוי להקל את סידור ענייניו. רצוי שבכל מקום, בו מקבלים קהל ובאולמות ההמתנה, תיקבע כרזה, אשר תציין בצורה ברורה את עיקרי החובות המוטלות על עובדי המדינה כלפי הציבור, ואת החובות המיוחדות לעובדי המשרד. הנוסח הסופי של הכרזה ייקבע בידי המנהל הכללי של המשרד, או בידי מי שהוסמך לכך על ידיו.

#### 61.14 - הכוונת קהל

61.141

במשרדים וביחידות ישנן פעולות המצריכות קשר רב עם קהל והמחייבות מגע תכוף. במקרים רבים נגרמת הכבדה על הפונה ועל העובד המקצועי עקב ארגון העבודה המחייב הזדקקות לעובד המקצועי בכל פרט מפרטי התהליך, ואפילו בפרטים השגרתיים ביותר.

61.142

על האחראים לבחון את תהליכי העבודה הקיימים בנושאים המחייבים מגע ישיר עם קהל, במגמה לשלב לתוך התהליך - במקום שהדבר אפשרי וכדאי - הדרכה לקהל ומתן שירותים שגרתיים על-ידי עובד להדרכת קהל, אשר יקל על הפונים למשרדים, יקטין את העומס על העובדים המקצועיים וכתוצאה מכך יחסוך מזמנם של כל המעורבים בתהליך.

61.143

העובד המופקד על הדרכת קהל, אינו צריך להיות דווקא מומחה לטיפול בכל עניין, אך יוכל לכוון את הפונים אל העובד המקצועי המתאים, לאחר שהם צוידו, על-פי הכוונתו, בכל הטפסים והמסמכים הנחוצים לטיפול בעניינם, ואף יעזור להם בעת הצורך במילוי הטפסים. כן יוכל העובד

למסור לפונים חומר הדרכה בכתב בנושאי התעניינותם. אותו עובד יהיה גם מוסמך לקבל פניות בכתב מאת הציבור, שדי בהגשתן ללא צורך בדיון ובמגע ישיר עם העובד המקצועי המטפל עניינית בנושא.

במקרים שהתפקיד האמור ישולב בתוך תהליך הטיפול בפניות הקהל, הוא יוטל על עובד אשר יוכשר לכך במיוחד ויהיה מסוגל לקלוט את הידיעות שתסופקנה לו ולהשתמש בהן כהלכה ולעדכן את עצמו במקביל לכל שינוי במבנה, בשיטות העבודה ובתהליכים הנהוגים במשרדו או ביחידתו.

61.144

שוכנו בבניין אחד משרדים אחדים או יחידות אחדות, המשלבים את העובד להדרכת הקהל בתהליך עבודתם, יעשו האחראים של המשרדים, או של היחידות, הסדרים שיבטיחו כי העובד הנ"ל יוכל לתת ידיעות על כל המשרדים או היחידות השוכנים באותו בניין.

61.145

העובד להדרכת הקהל יעסוק גם בהכוונת הפונים אל העובדים הנוגעים בדבר, אגב הקלת לחץ הפונים במשך כל שעות הקבלה.

61.146

במסגרת תכנון תהליכי העבודה יקבע האחראי, בהתאם לצרכים, סידורים אשר יאפשרו לעובד להדרכת הקהל לקבוע מראש ראיונות ולהסדיר את התור, לרבות הסדרים לטיפול דחוף (ראה גם סעיף [61.15](#)).

61.147

מומלץ כי משרדים ויחידות, המקיימים שירות רחב לציבור בנושאים מורכבים, יקימו - במסגרת האפשרויות התקציביות - לשכות ייעוץ והכוונה לציבור. באותן לשכות יוכלו הפונים לקבל הכוונה אל יחידות המשרד המתאימות ופרטים נוספים על מען, מספר טלפון, שעות קבלה, מסמכים ותעודות שיש להמציא, טפסים למילוי וכדומה. במקרים מתאימים, יוכל הפונה לקבל בלשכות הייעוץ וההכוונה עצה, עזרה מקצועית והדרכה נוספת בדבר חוקים, תקנות ונהלים הנוגעים לעניינו.

## 61.15 - סידורים לקבל קהל

61.151

ביחידות, אשר בהן מתקיימת קבלת קהל בכל צורה שהיא, אם כתוצאה מפניית הציבור ואם ביוזמת עובדי היחידה, תינתן עדיפות ראשונה לקבלת אנשים, שפנו או שהגיעו אל היחידה בשעת קבלת קהל או בשעות שלהן הוזמנו; במקרה הצורך תידחינה עבודות משרדיות פנימיות או גישויות עם עובדים אחרים כדי לקיים כיאות את השירות הישיר לציבור.

61.152

יש לחתור לכך שהישיבות וההתייעצויות, שבהן משתתפים עובדים מקבלי קהל, תיקבענה לשעות בהן אין קבלת קהל.

61.153

נעדר עובד המקבל קהל מעבודתו, ייעשו סידורים שיבטיחו ככל האפשר, כי הפונים יתקבלו על-ידי עובד אחר המוסמך לטפל בנושא, אם אין אפשרות כזאת, ידאג מנהל היחידה לפחות לכך, שיימצא במקום עובד אחר, שיסביר את הסיבות הבלתי צפויות שמנעו את קבלת הקהל, יתנצל על כך, וימסור על מועד סביר לקבלת הפונים.

61.154

חובה על מנהל היחידה לקבוע בכל מקום, שבו מתקיימת קבלת קהל, סידורים פסיים מתאימים, שיבטיחו ניקיון, יצמצמו רעש וישפרו את המראה החיצוני של המקום. במיוחד יש לשים לב לנקודות הבאות:

(א) ביחידה, שבה אין הקהל פונה אל עובדי היחידה לפי הזמנה מוקדמת, יש לקבוע מקום להמתנה בגודל מתאים;

(ב) את מקום ההמתנה יש לצייד ולרהט באופן שיבטיח המתנה נוחה ומסודרת, ושימנע יצירת מתיחות מיותרת או הכבדה על הפונים;

(ג) במקום שבו השירות הניתן לפונה הוא קצר ביותר, יש לעשות סידורים אשר יאפשרו תור מסודר;

(ד) במקום שבו השירות נמשך זמן רב יחסית, יש להנהיג קבלת קהל לפי תור מסודר, המתנה בישיבה וקבלת הממתנים לפי התור;

(ה) יש לקבוע סידורים מתאימים לקבלת אנשים עם מוגבלות כהגדרתם [בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח](#) - 1998, נשים הרות, חיילים, מקרים מסובכים הדורשים טיפול ארוך וכדומה. סידורים אלה יפורסמו במקומות ההמתנה.

מטרת הסידורים הנ"ל היא לתת לציבור הרגשה של נוחות ותשומת לב וליצור אווירה של הבנה ושיתוף פעולה בינם לבין העובדים, סידורים אלה גם יקלו על העובדים בעבודתם.

(3/ו)

61.155

כדי לחסוך מזמנם של הפונים ושל העובדים ולמנוע טרחה מיותרת יבטיחו מנהלי היחידות, שבהן מקבלים קהל לפי הזמנה מראש, כי יובא לידיעת המוזמנים מתי, אל מי, באיזו כתובת, באיזו קומה ואל איזה חדר עליהם לפנות, וכן מה המסמכים, התעודות וכו' שעליהם להביא עמם לפגישה (ראה גם פסקה [61.333](#)).

61.156

נקבעה פגישה עם פונה, יש להבטיח שבזמן אשר נקבע ימצא העובד במקום שיועד לפגישה ויקבל את הפונה ללא עיכוב. חל בכל זאת עיכוב מאיזה סיבה שהיא, יש להתנצל על כך בפני הפונה ולקבלו בהקדם האפשרי.

61.157

נקבעה פגישה עם נכה המרותק לכיסא גלגלים או נכה המוגבל בצורה קשה ביכולת תנועתו, ואין הנכה מסוגל להיכנס או לעלות לחדרו של העובד, יוכל לבקש את העובד לצאת מחדרו ולטפל בעניינו.

61.158

פגישות עם קהל בענייני עבודה תתקיימנה בדרך כלל במשרדים (ראה סעיף [42.23](#)).

## 61.16 - התנהגות בעת קבלת קהל

61.161

עובד יקבל את הפונים אליו בסבר פנים יפות ובאדיבות, ויטפל בענייניהם באורח רוח ובמהירות האפשרית.

61.162

עובד ועובדת המקבלים קהל יקפידו במיוחד להיות בעלי הופעה מסודרת (לבוש נקי והולם, תסרוקת, גילוח) וכן יקפידו על ניקיון וסדר של שולחנם ושל סביבתם. אין הוראות פסקה זו אוסרות גידול זקן מטופח, וחובת הגילוח אינה חלה בימים שבהם נוהג עובד לא להתגלח, על-פי דרישות המסורת (כגון: חול המועד וימי אבל אישיים או לאומיים).

61.163

בשעת קבלת קהל יעסוק העובד רק באותו תפקיד ולא ישהה אנשים המחכים לו, בגלל סידורים פנימיים או בשל עבודות שאינן קשורות ישירות בשירות המידי לפונה. במיוחד לא יפסיק העובד את טיפולו כדי לענות על פניות של עמיתים או של כפופים, או כדי לתת הוראות לעוזריו או לעובדים אחרים, אלא במקרים דחופים במיוחד.

61.164

לא יאכל עובד ולא ישתה בזמן קבלת קהל או בנוכחותם. מנהלי היחידות ידאגו להקצאת פינות אוכל, שבהן יוכלו העובדים הרוצים בכך לסעוד את לבם בזמן מתאים.

61.165

עובד לא יעשן בעת קבלת קהל ויבקש בנימוס מאת הפונים להימנע מעישון בבואם להסדיר את ענייניהם במשרד. כן חלה חובת הימנעות מעישון בישיבות, בפעולות הדרכה ובבחינות (ראה סעיף [61.19](#)).

61.166

לא ישוחח עובד בטלפון בעת קבלת קהל, אלא בעניינים רשמיים קצרים שאינם סובלים כל דיחוי,

או בעניינים הקשורים בסידור עניינו של הפונה הנמצא אצלו. הגיעה אל העובד שיחה בשעה שהוא מקבל קהל, יבקש מהפונה באדיבות להתקשר בזמן אחר, שהוא יציין, או יבטיח להתקשר אתו לאחר מכן.

61.167

לא ייעדר עובד מחדרו או מאשנבו בעת קבלת קהל. נאלץ העובד להיעדר מחדרו או מאשנבו, ידאג מנהל היחידה או הממונה על העובד למילוי מקומו בשעת היעדרו; העובד לא יעזוב את חדרו או את אשנבו כל עוד לא הגיע ממלא מקומו.

61.168

אם סידור עניינו של פונה דורש טיפול מיידי של יותר מעובד אחד, אין להריץ את הפונה מעובד לעובד. העובד, שהתחיל את הטיפול בעניינו של הפונה, יתקשר עם העובד האחר או עם העובדים האחרים ויסביר את הטעון הסדר, אלא אם מחייב תהליך הפעולות הזדקקות לסידורים של כמה עובדים או אשנבים; גם אז צריך התהליך להיות קצר ככל האפשר.

61.169

על שאר חובותיו של עובד בעניין מילוי הוראות ותפקידים, מרות, סדר ומשמעת - ראה סעיפים [42.21](#) ו-[42.22](#).

### **61.17 - תלונות על יחס לקהל**

61.171

יש להקל על אדם המבקש להתלונן על אופן הטיפול בו או על היחס אליו; על כן מומלץ שבכל יחידה בה מקבלים קהל, יוטל על אחד העובדים לקבל תלונות מאת הציבור על ליקויים באופן הטיפול בהם (לא ערעורים על החלטות), ובמידת האפשר - לברר מיד אותן תלונות. קיום הסדר זה, לרבות שמו של העובד ומספר החדר שבו הוא יושב או מספר אשנבו, יפורסמו באופן בולט לידיעת הציבור. העובד יביא את תוכן התלונות ואת דרך טיפולו בהן לידיעת הממונה עליו.

61.172

ההסדר לפי פסקה [61.171](#) אינו מונע הגשת תלונות בכתב. הוגשה תלונה בכתב, יהיה הטיפול בה בהתאם להוראות סעיף [61.36](#).

### **61.18 - אחריות, מעקב וביקורת**

61.181

האחריות לריכוז הטיפול בשירות לציבור בהיקף משרדי מוטלת על האחראי, הוא יכין הוראות ביצוע ויתאם את ביצוען, אגב התייעצות עם האחראי לקשרי ציבור במשרד.

61.182

הביקורת הפנימית של המשרד תדגיש בתכנית עבודתה את הנושאים הנוגעים בסדרי קבלת קהל. כמו כן תבדוק את היחס לקהל בעת בדיקתו של כל נושא במסגרת הביקורת. הוראות פרק משנה זה ושאר ההוראות המסבירות את היחס לקהל ואת דרכי הטיפול בו תשמנה בסיס לביקורת ולמעקב בתחום זה.

61.183

האחריות לביצוע הוראות פרק משנה זה בכל יחידה מוטלת על המנהל. האחראי רשאי, אם יראה צורך בכך בגלל אופיו או מבנהו של המשרד, להגדיר את המונח "יחידה", לצורך פרק משנה זה, בשינוי לאמור בסעיף [03.23](#).

61.184

על מנהלי היחידות לעקוב, בין היתר, אחר התנדויות בהזדקקות הציבור לשירותי יחידותיהם ולכוון את העבודה כדי להתאימה ללחץ המשתנה מפעם לפעם ולהבטיח זרימת העבודה בקצב מתאים.

61.185

מנהלי היחידות יבדקו אישית, לעתים מזומנות, את כל מערכת סדרי קבלת הקהל הקיימים

ביחידותיהם וידאגו להכניס את כל השיפורים המתבקשים מממצאי בדיקתם.

61.186

מומלץ כי משרדים ויחידות, המקיימים קשר ענף עם הציבור, יערכו מפגשים אזוריים תקופתיים עם הציבור, לשם הסברת השירות, שמיעת הערות והצעות לשיפור השירות ומתן תשובות על בעיות המתעוררות אצל הקהל. להשגת אותה מטרה יש לשקול גם שימוש באמצעי התקשורת ההמונית (עיתונות, רדיו, טלוויזיה, אינטרנט וכו').

### 61.19 - הגבלת העישון

61.190

הוראות סעיף זה חלות על כל העובדים בשירות.

(א) לא יעשן עובד במקום המפורט בפסקה 61.191 ;  
(ב) לא יחזיק עובד במקום המפורט בפסקה 61.191 , סיגריה, סיגרילה, סיגר או מקטרת כשהם דלוקים.

(חוק הגבלת עישון במקומות ציבוריים, התשמ"ג-1983, ס' 1)

61.191

(א) העישון אסור בכל מקום עבודה, למעט חלק ממנו שהוא חדר או אולם והעישון הותר בו במפורש בידי האחראי במקום לאחר התייעצות עם העובדים (להלן - "אזור עישון"), ובלבד שבאזור העישון אין עובדים או נמצאים אנשים שהם או חלק מהם אינם מעשנים; באזור העישון יותר העישון אם יש בו סידורי אוורור תקינים ואם העישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של הבניין; חדר או אולם שעובדים בו רק עובדים שהם מעשנים, יראו כאזור העישון מבלי שיהיה צורך בהיתר מפורש של האחראי במקום. לעניין זה, "מקום עבודה" - כל מקום בבניין שעובדים בו אנשים ושאינו משמש למגורים.

(ב) העישון אסור בכל אחד מהמקומות הבאים:

1. חדר או אולם המשמש לדיון, להרצאה או לישיבות וכן המסדרונות והאכסדרות, למעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בהפסקות בידי הנהלת המקום, אם הוקצה, ששטחו אינו עולה על רבע מהשטח שהוקצה לציבור להמתנה בהפסקות, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום; אין בהוראת פרט זה, או פרטים אחרים בתוספת זו, כדי לגרוע מאיסור עישון מכוח כל דין או כדי למנוע מבעל המקום או המחזיק בו לאסור את העישון במקום;

2. כל מקום בבניין של בית חולים או מרפאה;

3. החלק הפתוח לציבור בבית מרקחת;

4. אולם קריאה וחדר קריאה בספרייה הפתוחה לציבור חוץ מן המקומות שהוקצו בידי האחראי שבהם יהיה העישון מותר, אם הוקצו, ובלבד שיש בהם סידורי אוורור תקינים והעישון בהם אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום;

5. מעלית לנשיאת בני אדם;

6. אוטובוס, מונית וזוטובוס בעת שיש בהם נוסעים;

7. מסעדה, מזנון, בית קפה, לרבות כל בית אוכל אחר (כולם להלן - "בית אוכל"), למעט חדר נפרד לחלוטין, אם קיים, שהוקצה לעישון בידי האחראי במפורש, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של בית האוכל ושטחו אינו עולה על רבע של השטח הפתוח לציבור;

8. חדר או אולם פתוח לציבור המשמש לפעילות גופנית או לספורט;

9. חדר או אולם הפתוחים לציבור או חדר, אולם או מסדרון המשמש להמתנה, למעט חדר נפרד לחלוטין שהוקצה לעישון בידי האחראי במקום, אם הוקצה, ובלבד שיש בו סידורי אוורור תקינים והעישון בו אינו גורם למטרד בחלקים אחרים של המקום.

(צו הגבלת העישון במקומות ציבוריים (שינוי התוספת לחוק), התשס"א-2001)

(ג) על האחראי לקבוע שלט וסמל המורה על איסור העישון, ועל אזור עישון, כמפורט בתקנות, בכל אחד מן המקומות הנ"ל הנמצאים במשרדו.

(ד) האחראי לאכיפת האמור בפסקה זו, הינו סגן מנהל כללי בכיר למינהל ומשאבי אנוש של כל יחידה ממשלתית. ביחידה אשר אין בה סגן מנהל כללי בכיר למינהל ומשאבי אנוש, האחראי לאכיפה הינו מנהל היחידה.

(חוק הגבלת העישון במקומות ציבוריים, התשמ"ג-1983)

(סא/46)

61.192

עובד המועסק באחד המקומות המפורטים בפסקה [61.191](#) יבקש בנימוס מאת קהל הפונים להימנע מעישון בעת בואם להסדיר את ענייניהם במשרדי הממשלה.

61.193

בנוסף לאמור לעיל, על עובד להימנע מעישון בעת קבלת קהל גם במקומות שלא פורטו בסעיף זה.

61.194

עבירה על הוראות סעיף זה, דינה קנס, בהתאם להוראות צו סדר הדין הפלילי (עבירות קנס - הגבלת עישון במקומות ציבוריים), התשמ"ו-1986.

## 61.2 - החלטות והנמקות

### 61.21 - חלות

61.211

הוראות פרק משנה זה חלות על כל סוגי העובדים בשירות.

### 61.22 - הנמקת החלטות של עובדים

61.221

עובד, שמסמכותו לפי דין או לפי הוראת הממונים עליו להחליט החלטות מטעם משרדו כלפי חוץ, לרבות משרדים אחרים (בין אם יש ערר או ערעור על ההחלטה ובין אם אין), ירשום בתיק, בהתאם לסידורים הנהוגים במשרדו, את הנימוקים שהניעוהו להחליט כפי שהחליט.

61.222

הייתה הסמכות הנוכרת בפסקה [61.221](#) נתונה בידי ועדה, תחול חובת רישום ההנמקה על היושב ראש, על המרכז או על המזכיר של הוועדה.

### 61.23 - מתן הנמקות בהחלטות מכוח סמכות שניתנה על-פי דין

61.231

(א) (א) נתבקש עובד, בכתב, להשתמש בסמכות שניתנה לו על-פי דין והוא סירב לבקשה, כולה או מקצתה, יודיע העובד בכתב למבקש את נימוקי סירובו (חובה זו אינה חלה על סירוב לבקשה להשתמש בסמכות שניתנה שלא על-פי דין אלא בהוראה מינהלית).  
([חוק לתיקון סדרי המינהל \(החלטות והנמקות\)](#), התשי"ט-1958, ס' 2א)

(ב) (ב) נתבקש עובד להפעיל סמכות, ואותה סמכות אינה מוקנית לו יפעל באחת מאלה:  
1. יעביר את הבקשה לעובד הציבור שלדעתו מוקנית לו אותה סמכות, ויודיע על כך בכתב למבקש, בציון פרטים על זהותו ומענו של עובד הציבור;  
2. יודיע למבקש בכתב על העדר סמכותו, ויצרף המלצה בדבר זהותו של מי שלדעתו מוסמך לטפל בבקשה, בציון פרטים אודותיו.  
([החוק הני"ל](#), ס' 2ב)  
(נח/28)

61.232

על אף האמור בפסקה [61.231](#) לא יהיה העובד חייב להודיע את נימוקי סירובו:

(א) (א) כשיש בדין המעניק לו את הסמכות הוראה שהוא רשאי להשתמש בה לפי שיקול דעתו או ללא מתן נימוקים;  
(ב) (ב) כשביטחון המדינה או יחסי החוץ שלה מחייבים שלא לגלות נימוקי ההחלטה;  
(ג) (ג) כשהבקשה שסירב לה הייתה למנות את המבקש למשרה פלונית או להטיל עליו תפקיד פלוני;  
(ד) (ד) כשגילוי הנימוקים עלול, לדעת העובד, לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המבקש;  
(ה) (ה) כשיש בגילוי הנימוקים, לדעת העובד, משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית, כמשמעותם לפי כל דין.

([החוק הני"ל](#), ס' 3)

61.233

סירב עובד להשתמש בסמכות שניתנה לו על-פי דין, ולא הודיע את נימוקי סירובו, יודיע למבקש בכתב את הטעם מן הטעמים האמורים בפסקה [61.232](#), שעל פיו נמנע מלהודיע את נימוקי סירובו.

([החוק הני"ל](#), ס' 4)

61.234

האדם שהגיש בקשה, וסירב העובד לנמק את סירובו לבקשה על-פי פסקה [61.232](#), רשאי להגיש ערר על סירוב זה של העובד לפני השר הממונה על העובד תוך שלושים יום מיום קבלת ההודעה.

([החוק הני"ל](#), ס' 4)

61.235

החלטה או פעולה של עובד לא תהיינה פסולות בשל כך בלבד שהוא לא מילא אחרי הוראות פסקה [61.231](#) או [61.233](#). אולם בכל הליך לפני ועדת ערר או ועדת ערעור או לפני בית המשפט, על העובד הראייה כי החלטה או פעולה שלא ניתנה עליהן תשובה או הודעה כאמור, נעשו כדין.

([החוק הני"ל](#), ס' 6(א))

#### **61.24 - הודעות על ערר וערעורים**

61.241

הייתה החלטה של עובד נתונה לערר או לערעור על-פי חיקוק, יודיע העובד לאדם, הזכאי להגיש את הערר או את הערעור, על זכות הערר או הערעור ועל דרכי הגשתם ומועדיהם, אם נקבעו בחיקוק (אין חובה זו חלה כשהזכות לערר או לערעור נקבעה על-פי החלטה מינהלית).

([החוק הני"ל](#), ס' 5)

61.242

האמור בפסקה [61.235](#) חל אף על אי מילוי אחרי הוראות פסקה [61.241](#).

([החוק הני"ל](#), ס' 6(א))

#### **61.3 - התכתבות**

##### **61.30 - הוראות כלליות**

61.301

הוראות פרק משנה זה, חלות על כל סוגי העובדים בשירות.

61.302

המנהל הכללי של המשרד, או מי שהוסמך לכך על ידיו, רשאי להנהיג במשרדו הוראות אחרות במקום הוראות פסקאות [61.311](#), [61.323](#), [61.351](#), וסעיף [61.36](#), אם אופיו או צרכיו של משרדו דורשים זאת.

הוראות מיוחדות כאלו טעונות אישור נציבות שירות המדינה; רוצה מנהל כללי להנהיג הוראות כאלו, ימציא לנציבות שירות המדינה את נוסחן המוצע, והן תיכנסנה לתוקף רק אחרי שיאושרו.

61.303

בשעת מתן תשובה בכתב לפנייה, יש להקפיד על קיום הוראות פרק משנה [61.2](#) בעניין החלטות והנמקות.

(סא/26)

##### **61.31 - אחריות להתכתבות**

61.311

האחראים בכל משרד ובכל יחידת סמך, יקבעו מי הם נושאי המשרות המוסמכים לחתום על המכתבים הנשלחים מטעם המשרד או יחידת הסמך, ויגדירו מה הם הנושאים שעליהם מוסמך לחתום כל נושא משרה.  
המוסמך חייב לדאוג להתכתבות שבתחום סמכותו, בהתאם להוראות פרק משנה זה, ובכפיפות להנחיות שיקבל מהמונים עליו.

61.312

במכתבי תשובה לעיתונאים או למערכות עיתונים יש לנהוג בהתאם להוראות פסקאות [42.525](#) ו-[42.526](#).

### 61.32 - מתן תשובה על פנייה בכתב

61.321

נתקבלה פנייה מגורם כלשהו (לרבות משרד או יחידה ממשלתית), חייב העובד, שעליו מוטל לטפל בנושא, לתת תשובה עניינית בכתב תוך 14 יום לכל המאוחר מיום קבלתה או תוך פרק זמן קצר יותר שיקבע המנהל הכללי של המשרד.

61.322

אם אין העובד מסוגל לתת תשובה תוך פרק הזמן האמור, תישלח תוך 14 יום תשובת ביניים, בציון הזמן המשוער למתן תשובה עניינית.  
להלן דוגמות למקרים שבהם אין לעובד אפשרות לתת תשובה עניינית תוך 14 יום, ועליו לשלוח תשובת ביניים:

- (א) הייתה פנייה בנושא הטעון חקירה על-פי דין ("דין" פירושו חוק, תקנה, כלל, צו) או על-פי הוראה מינהלית, ובירור החקירה עשוי להימשך יותר מ-14 יום מיום קבלת הפנייה; בתשובת הביניים יודיע העובד כי העניין נמסר לחקירה, יציין מהו הדין או ההוראה המינהלית המחייבים חקירה, ידגיש כי אין באפשרותו לתת תשובה סופית אלא לאחר תום החקירה ויציין את המועד המשוער למתן התשובה;
- (ב) התברר לאחר בדיקה שנושא הפנייה, טעון בדיקה או עיון נוספים ישלח העובד, תוך 14 יום, תשובה נוספת ויציין בה, במידת האפשר, מה העניינים הטעונים בדיקה או עיון נוספים;
- (ג) הייתה הפנייה בנושא, שלפי הסדרים המשרדיים (כגון התכנסות חודשית של ועדה) המועד לדיון בו הוא מאוחר מ-14 יום מיום קבלת הפנייה.

בתשובת הביניים על העובד לציין מה הוא המועד שבו יכול הפונה לצפות לתשובה. נתן העובד תשובת ביניים כאמור, חייב הוא להביאה לידיעת הממונה עליו.

61.323

הגיע לעובד מכתב, שהטיפול בו אינו בתחום סמכויותיו, אלא בתחום סמכויותיו של משרד ממשלתי אחר, או של גוף ממלכתי או מוניציפלי, ישלח העובד לפונה הודעה על כך, והפנייה תועבר ישירות לגוף המוסמך לטפל. אם המכתב אינו בתחום סמכותו של גוף ממלכתי או מוניציפלי (כגון מוסדות ציבור שונים או מפעל פרטי), יוחזר המכתב לפונה ויוסבר לו, במידת האפשר, אל מי עליו לפנות.

61.324

נתקבלה פנייה בכתב, שממנה נעדרת, בגלל שכחה או אי ידיעת הנוהל, חתימת הפונה בכתב ידו, ואולם מתוך הפנייה ברורה זהותו של הפונה, ייתן לה העובד, שעליו מוטל לטפל בנושא, טיפול נאות בהתאם לנסיבות. נתקבלה פנייה מאת משרד ממשלתי, שאינה נושאת חתימת הפונה בכתב ידו, יחזיר אותה המקבל לשולח, ויבקש ממנו לחתום עליה ולהחזירה לטיפול לאחר החתימה.

61.325

התעורר ספק, לרגל אי בהירות סמכויות, מי חייב לטפל במכתב מסוים, יתואם הטיפול בין בעלי הסמכויות, או יועבר להכרעתו של הממונה המשותף.

61.326

יש להימנע מלהטריח את הפונים לבוא למשרדים, ובכל מקרה שבו אפשר להשיב בכתב על פנייה, יש לעשות זאת.

61.327

עובד מדינה משיב לפונה אליו בטלפון או בעל-פה, חייב להזדהות בשמו המלא ובציון התפקיד אותו הוא ממלא - אם נתבקש לעשות זאת על-ידי האזרח הפונה.  
(סב/24)

### 61.33 - ניסוח מכתבים ועריכתם

61.331

ניסוח המכתבים יהיה אדיב, ענייני ובהיר. גם אם הפנייה, שעליה בא המכתב להשיב, אינה מנומסת, חייב העובד המשיב לכתוב בנימוס ובאורך-רוח.

61.332

כל מכתב והעתקיו יודפסו על נייר כותר של המשרד, כנקבע בסעיף [62.22](#). האמור בפסקה זו חל גם על העתקים הנשלחים אל גופים ממשלתיים או לא ממשלתיים שמחוץ למשרד או ליחידת הסמך.

61.333

- (א) (א) בכל מקור של מכתב ובכל העתקיו יצוינו: תאריך חתימת המכתב, תחילה התאריך העברי המלא: התש"ס, התשס"א וכו' ותחתיו התאריך הגרגוריאני המלא ומספר התיק שבו יתויק העתק המכתב ביחידה השולחת;
- (ב) (ב) התכתבות בתוך משרד ממשלתי או בין משרדי ממשלה תתחיל במילה: "אל" (הנמען), ותסתיים במילה: "בברכה"; כל מכתב אחר יתחיל במילה: "לכבוד" (הנמען) גברת נכבדה/אדוני הנכבד, ויסתיים במלים: "בכבוד רב";
- (ג) (ג) מכתב שתוכנו שלילי הנוגע לעניינים אישיים של עובד (כגון: התראה, נזיפה, תלונה, הקפאת דרגה וכדומה) אין לסיימו במלה: "בברכה";
- (ד) (ד) בסיומו של המכתב יצוינו במלואם שמו הפרטי ושם משפחתו של החותם ומתחת להם תואר משרתו בתקן המאושר או בתואר תפקידו המיוחד, אם נתמנה לכך במינוי רשמי בכתב (ראה גם סעיף [43.87](#)).  
(סג/12)

61.334

מראש חודש אלול של כל שנה עד אסרו חג של סוכות הבא אחריו, יש לסיים את כל המכתבים הנשלחים מהמשרד בברכות לראש השנה החדשה והמועדים (שנה טובה, כתיבה וחתימה טובה, גמר חתימה טובה, או מועדים לשמחה).

61.335

היה מכתב מסווג מטעמי סודיות, תצוין בכל העתקיו דרגת סודיותו. מעטפות המכתבים המסווגים כאמור תיסגרנה בדבק על קודקוד החפי (הדש הסוגר) או שפתו הארוכה, מדבקה הנושאת את חותמת היחידה השולחת וחתימת העובד האחראי למשלוח.  
דבר דואר פנימי הנשלח בין יחידה ליחידה שלא באמצעות שירותי הדואר ייסגר בדבק או בסרט דביק. בקו ההדבקה של החפי תוטבע חותמת היחידה וחתימת השולח. כאשר לא רצוי ששם היחידה השולחת יודע לגורם אחר מלבד הנמען (למשל כשהשולחת היא יחידת קצין מבחן) יצוין במדבקת המשלוח הני"ל מספר תא הדואר של היחידה ללא שמה.  
(סא/26)

61.336

נשלח מכתב במספר העתקים, יש להבחין בין נמענים לפעולה לבין נמענים לידיעה, אגב ציון הדבר בצורה ברורה ומובנת. כותב המכתב יקפיד שההעתקים לידיעה יישלחו לכל מי ששליחתם אליהם באה להבטיח יתר תיאום ושיתוף פעולה. על צורת ההבחנה בין מקבלי ההעתקים.

61.337

- (א) הכתבנית אחראית לטיב ביצוע ההדפסה ולמילוי כל ההוראות המפורטות בסעיף זה ובסעיף [62.22](#);
- (ב) החותם על המכתב ועל העתקיו חייב להגיהם בטרם יחתום עליהם;

(ג) החותם אחראי לתוכן ולצורה של המכתב ושל העתקיו בהתאם להוראות סעיף זה והוראות סעיף [62.22](#).

61.338

על נוהל סדרי כתיבת מכתבים - ראה פרק משנה [62.2](#).  
על נוהל שמירת מסמכים וניהול רשומות - ראה פרק משנה [62.1](#).  
(7/ג)

#### **61.34 - התכתבות בלועזית**

61.341

על מכתב המתקבל מחוץ-לארץ ושפתו לועזית, רצוי לענות בשפה שבה נכתב המכתב, ואם לא - באנגלית או בצרפתית בהתאם לאפשרויות הקיימות במשרד. על מכתב המתקבל מן הארץ ושפתו לועזית, יש לענות בעברית. אם ברור כי המכתב נתקבל מתושב חוץ-לארץ, או מחברה שאינה רשומה בארץ או הרשומה כחברת-חוץ, רצוי לצרף לתשובה תרגום לשפת הפנייה או לאנגלית או לצרפתית בהתאם לאפשרויות הקיימות במשרד. התרגום ייכתב על גיליון נייר חלק (ללא כותרת רשמית) ואין לחתום עליו.

61.342

הוראות פסקה [61.341](#) אינן חלות על התכתבות עם נציגויות של מדינות זרות; להן יש לענות באנגלית או בצרפתית.

#### **61.35 - סיום הטיפול והעברת פניות לגורמים אחרים**

61.351

סיים עובד טיפול במכתב או ברשומה אחרת, שהגיעו אליו לפעולה או לידיעה לרבות סיום שלב ביניים בלבד, יציין את הדבר ותאריך הסיום בגוף הרשומה או ברשומה נלווית או בגיליון הטיפול הצמוד לתיק.

#### **61.36 - טיפול בתלונות**

61.361

בסעיף זה:

"תלונה" - מכתב הכולל טענות על הפלייה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה, על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה.

61.362

עובד המטפל בתלונה יקדיש תשומת לב מיוחדת לכך שהפונה אליו רואה בפנייה זו שלב אחרון אפשרי וגבוה אליו ניתן לערער. אשר על כן מחייב הדבר בירור מעמיק של התלונה וטיפול בה כנדרש.  
(סא/26)

61.363

בכל משרד ובכל יחידת סמך יוטל על עובד אחראי, או על גוף הממונה על יחסי ציבור, הטיפול בתלונות, וזה יאשר מיד למתלונן את קבלת התלונה. המטפל בתלונה יעקוב אחר תוצאות הבירורים, הבדיקות והחקירות המתנהלות בנושא התלונה. יש להימנע ככל האפשר מלגלות את שמו של המתלונן במהלך הטיפול בתלונה.

61.364

יש לשלוח למתלונן הודעת ביניים על הטיפול בתלונתו, לא יאוחר מ-14 יום מיום קבלתה, ומדי פעם הודעות ביניים נוספות עד לסיום הטיפול כאמור בפסקה [61.322](#).

61.365

תלונה, שיש בה עילה לתביעה משפטית, תובא לידיעת הלשכה המשפטית של המשרד או היחידה

וינהגו לפי הנחיותיה.  
תלונה מבוססת, שאין בה כדי הגשת תביעה משפטית, תובא להחלטתו של האחראי, אשר יקבע את האמצעים שיינקטו לתיקון המעוות.  
יש להודיע למתלונן כי קיימת אפשרות ששמו ייודע באם יוחלט להעמיד לדין את מי שהתלונן נגדו, ולבקש את תגובתו.  
אם המתלונן מבקש להישאר בעילום שם, יש לנסות לבסס את ההעמדה לדין על תוצאות חקירה עצמאית, ולכבד במידת האפשר את רצונו של המתלונן.  
אם אין אפשרות לוותר על עדותו של המתלונן, יש להזמין לעדות בבית המשפט או בבית הדין, לאחר שהודיע לו על כך מראש.

61.366

הודעה סופית למתלונן תכלול את המסקנות שהמשרד הגיע אליהן, ואם נמשך הטיפול זמן רב, יוסברו הסיבות בגללן נמנע מלהשיב במועד. העתק ההודעה הסופית יישלח ליחידת הביקורת הפנימית של המשרד. הטיפול בתיק התלונה לא ייפסק, אלא באישור מנהל היחידה ובחתימתו.

61.367

מכתב תשובה על תלונה צריך לכתוב בכל מקרה על דרך החיוב. במכתב יידונו רק פרטים הנוגעים בנושא התלונה ולא תיכלל בו הטלת דופי באחרים.