

נוהל טיפול בתלונות בקשר לליקויים בדרכי ניהול של תאגיד השידור הישראלי

1. כללי

1.1. מכוח סמכותה על פי סעיף 22(ב)(5) לחוק השידור הציבורי הישראלי, תשכ"ד-2014, החליטה ועדת הביקורת של התאגיד לקבוע נוהל זה המסדיר אופן הטיפול בתלונות של עובדי התאגיד ואחרים בקשר לליקויים בניהול ולגבי ההגנה שתינתן לעובדים שהתלוננו כאמור.

1.2. נוהל זה מבוסס על הוראות חוק השידור הציבורי הישראלי, תשע"ד-2014, חוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997, חוק מבקר המדינה (נוסח משולב), התשי"ח-1958 ובחוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבורי, תשנ"ב-1992.

2. מטרה

2.1. מטרת נוהל זה היא לקבוע הסדרים לטיפול בתלונה שתוגש על ידי עובד התאגיד או גורם אחר בקשר לליקויים בניהול התאגיד, הפרת חיקוק, פגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין או מעשי שחיתות, וכן הסדרים שיאפשרו לעובד להודיע על ליקויים בניהול התאגיד בלי לחשוש כי הוא יפוטר, או תיגרם פגיעה אחרת בענייני עבודתו כתוצאה מכך.

3. הגדרות

- 3.1. "המנכ"ל" - המנהל הכללי של התאגיד או מי מטעמו ;
- 3.2. "חוק" - חוק השידור הציבורי הישראלי, תשנ"ע-2014 ;
- 3.3. "חוק הגנה על עובדים" - חוק הגנה על עובדים (חשיפה עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997 ;
- 3.4. "חוק לעידוד המידות" - חוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבורי, תשנ"ב-1992 ;
- 3.5. "עובד" - מי שעובד התאגיד, לרבות סטודנט ועובד זמני ;
- 3.6. "תלונה" - תלונה של עובד או אחר בקשר לליקויים בניהול התאגיד, על הפרת חוק במסגרת הפעילות בתאגיד, למעשי שחיתות, או על פגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין ;
- 3.7. "מבקר הפנימי" - מבקר הפנימי של התאגיד ;
- 3.8. "יו"ר המועצה" - יו"ר מועצת התאגיד ;
- 3.9. "יו"ר ועדת ביקורת" - יו"ר ועדת ביקורת של התאגיד ;
- 3.10. "ענייני עבודה" - כל אחד מאלה :
 - 3.10.1. תנאי עבודה ;
 - 3.10.2. קידום בעבודה ;
 - 3.10.3. הכשרה או השתלמות מקצועית ;
 - 3.10.4. פיטורים או פיצויי פיטורים ;
 - 3.10.5. הטבות או תשלומים הניתנים לעובד בקשר לפרישה מעבודה.

4. דרך הגשת תלונה

- 4.1. כל עובד וכל גורם רשאי להגיש תלונה בקשר לליקויים בניהול התאגיד, על הפרת חוק בתאגיד או על הפרת חוק בקשר לעבודת העובד או בקשר לפעילות התאגיד, על פגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין.
- 4.2. ניתן להגיש את התלונה בכתב (לרבות במייל אלקטרוני) או בעל פה.
- 4.3. על המתלונן לציין בתלונה את שמו, החטיבה בה הוא מועסק, ופרטים ליצירת קשר עימו.
- 4.4. ניתן להגיש תלונה בשמו של עובד אחר בתנאי שהמתלונן קיבל את הסמכתו של אותו עובד להגיש תלונה בעניינו.
- 4.5. התלונה יכולה להיות מוגשת לאחד מהגורמים הבאים, שהינם מורשים לטיפול בתלונות לעניין זה, לפי בחירתו:
 - 4.5.1. יו"ר ועדת הביקורת;
 - 4.5.2. המבקר הפנימי;
 - 4.5.3. היועץ המשפטי.
- 4.5.4. ישירות לתיבת דואר אלקטרוני אשר תיועד לכך tlunot@kan.org.il באחריות המבקר הפנימי לנהל את התיבה האמורה. (להלן: "מקבל התלונה").
- 4.6. מקבל התלונה יתעד את המועד ואופן קבלת התלונה. נמסרה התלונה בעל פה, יתעד מקבל התלונה את עיקריה. התלונה תדווח ללא דיחוי למבקר הפנימי, אשר ירכז את התלונות ויפעל למנוע כפילות בטיפולן.
- 4.7. מקבל התלונה יעביר למתלונן אישור על קבלת התלונה שהוגשה על ידיו, ובו יצויין בפניו כי אם התלונה תימצא מבוססת, הוא יהיה רשאי לקבל "תעודת ממצאים" אשר בה יצוינו ממצאי הבדיקה או תוצאותיה כמפורט בחוק לעידוד טוהר המידות בשרות הציבורי, תשנ"ב 1992.
- 4.8. מקבל התלונה רשאי להתנות את הטיפול בתלונה בקבלתה בכתב ו/או בראיות ומסמכים, כפי שיראה לו לנכון, בהתאם לאופי התלונה ומהותה.

5. טיפול בתלונה

- 5.1. מקבל התלונה שאינו המבקר הפנימי, רשאי לבדוק אותה בעצמו או להעבירה לבדיקת המבקר הפנימי, כפי שימצא לנכון, והמטפל יודא מול המבקר הפנימי, שאינה מטופלת בידי גורם אחר.
- 5.2. המבקר הפנימי רשאי להעביר תלונות לבדיקת יחידות אחרות בתאגיד, אם מצא כי הן הגורם המתאים והיעיל לבדיקתן, תוך דרישה לקבלת תוצאות הבדיקה.
- 5.3. ככל שאין מניעה, עפ"י שיקול דעת של המטפל בתלונה, התלונה תובא לידיעת המנכ"ל ולידיעת נשוא התלונה.
- 5.4. בהתאם למהות התלונה, ישקול המבקר הפנימי הצורך בדיווח מיידי ליו"ר ועדת הביקורת.

- 5.5. מקבל התלונה יחליט, בהתאם לשיקול דעתו, באם לפנות להנהלת התאגיד לשם עצירת הליכים המתקיימים, אשר הם נוגעים לתלונה או למתלונן.
- 5.6. לגבי תלונות הנוגעות לעובדים בכירים (עובדים הכפופים ישירות למנהל הכללי), מקבל התלונה ימסור דווח ליו"ר המועצה מיד עם קבלתו, בנוסף לדווח אל יו"ר ועדת הביקורת.
- 5.7. לכל תלונה שתתקבל, יינתן עם קבלתה מספר מזהה. ככל הניתן יעשה שימוש רק במספר המזהה ולא בשמו של המתלונן או בתפקידו. מיספור התלונות יהיה מתואם בין הגורמים המורשים לטיפול בתלונה ותחת אחריות המבקר הפנימי.
- 5.8. זהותו ופרטיו של עובד שהתלונן ואשר ביקש למנוע חשיפת שמו, יישמרו חסויים במהלך בדיקת התלונה ולאחריה, וזאת בכפוף לכל דין. במקרה דנן, תהליך בירור התלונה ייעשה כאילו מדובר בתלונה אנונימית.
- 5.9. גורם המטפל בתלונה, יחל בטיפול בתלונה בהקדם ככל שניתן, אולם לא יאוחר מ-15 יום ממועד קבלת התלונה. ככלל, משך הטיפול בתלונה לא יחרוג מ-60 יום מיום קבלתה.
- 5.10. במסגרת הבדיקה, ככל שממצאי הבדיקה יצביעו על חריגות לכאורה ממנהל תקין, הבודק יקפיד לקבל את תגובתו של הגורם נשוא התלונה לממצאים המתגבשים.
- 5.11. כל שלבי הטיפול בתלונות ובבדיקתן ילוו בתיעוד הולם בידי הגורם המטפל בתלונה. התיעוד המלא, לרבות מסמכים שהתקבלו במהלך הבדיקה, יועברו בתום הבדיקה אל המבקר הפנימי שירכז את התיעוד בתיקייה מיוחדת לכך.
- 5.12. מקבל התלונה לא חייב לבדוק את התלונות במצבים המתוארים להלן:
- 5.12.1. אין בתלונה נתונים מספיקים לצורך הבדיקה.
 - 5.12.2. תלונות מועמדים לעבודה, עובדים, עובדים לשעבר, פנסיונרים בקשר לתנאי העסקתם, הפסקת עבודתם, שהוגשו בטרם מיצוי ההליכים מול הגורמים המקצועיים והרלבנטיים בתאגיד.
 - 5.12.3. התלונה חוזרת על תלונה שנבדקה בעבר על ידי הביקורת או גורם אחר, אלא אם יש בה מידע נוסף שלא היה ברשות הגורם המטפל בתלונה בבדיקה הקודמת.
 - 5.12.4. התלונה היא בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או שהוכרע על ידי בית המשפט.
 - 5.12.5. התלונה נמצאת בחקירת משטרה. אין באמור כדי למנוע טיפול בכפוף לכל דין בתלונות הקשורות לליקויים בתהליכי העבודה הנובעים מהאירוע הנחקר.
 - 5.12.6. תלונה אשר בהתאם לשיקול דעת המבקר הינה קנטרנית ו/או עוסקת בזוטות, ואשר בדיקתה אינה צפויה להעלות ממצאים משמעותיים.
- 5.13. החלטת המבקר/הגורם המטפל שלא לטפל בתלונה תנומק בכתב ותדווח לוועדת הביקורת על ידי המבקר הפנימי, באופן מרוכז מידי שנה.

6. דיווח תוצאות בירור התלונה

6.1. תוצאות ברור התלונה יתועדו בכתב על ידי מי שטיפל בבדיקתה, וידווחו מייד בסיומה אל המבקר הפנימי, לריכוז התייעוד. ככל שהתוצאות מצביעות על ליקויים במינהל התקין הן ידווחו אל יו"ר המועצה, יו"ר ועדת ביקורת והמנכ"ל.

6.2. הגורם המטפל בתלונה שהוגשה על ידי עובד בתום לב ועל פי נהלים תקינים, על מעשה שחיתות או על פגיעה אחרת בטוהר המידות והתלונה נמצאה מבוססת, יאפשר למתלונן לקבל תעודת ממצאים ובה יצוינו ממצאי הבדיקה או תוצאותיה בכתב (להלן: "תעודת ממצאים"), וזאת בהתאם להוראות החוק לעידוד טוהר המידות.

6.3. העתק מכל תעודת ממצאים שנמסרה למתלונן, יועבר למבקר הפנימי אשר ירכז, יתעד וישמור אותן.

6.4. בהתאם לחוק לעידוד טוהר המידות בשרות הציבורי, תשנ"ב 1992, לא יאוחר מל' תשרי, מידי שנה, ימסור יו"ר המועצה, דיווח לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, על אלה:

- 6.4.1. התלונות שהוגשו או הועברו לו לפי חוק זה ונושאייהן, אלא אם כן הגילוי עלול להביא לשיבוש הליכי הבדיקה או החקירה.
- 6.4.2. תעודות ממצאים שמסר, בצירוף העתקיהן; בדיווח כאמור יצוינו שמות המתלוננים, אלא אם כן הודיעו שאינם מעוניינים בכך, ויצוין בו באילו מהתעודות יש מידע שאין לגלותו בשל עילה מן העילות המנויות בסעיף 9(א) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

7. דיווח ודיון בוועדת הביקורת

7.1. אחת לשנה יגיש המבקר הפנימי לדירקטוריון ולוועדת הביקורת, דו"ח המרכז את התלונות שהתקבלו והטיפול בהן.

7.2. תלונות אשר לדעת יו"ר ועדת הביקורת ו/או המבקר הפנימי יש בהן לכאורה ליקוי מהותי בניהול התאגיד, יובאו לדיון בוועדת הביקורת ללא דיחוי. לעניין זה, רשאי יו"ר ועדת הביקורת להחליט כי הדיון יתקיים ללא נוכחות של נושאי משרה בתאגיד, וככל הניתן – בנוכחות המבקר הפנימי או רואה החשבון המבקר, לפי העניין.

7.3. ועדת הביקורת תשקול הצורך לתת הזדמנות לבעל התפקיד שהינו נשוא התלונה להביא את עמדתו בפניה, וכן רשאית להזמין נושאי משרה להיות נוכחים בישיבה לשם הצגת עמדתם בנושא שבתחומי אחריותם. הוועדה תאפשר לנשוא התלונה להביא לדיון נציג מטעמו במידה ויבקש זאת.

7.4. מסקנותיה ו/או המלצותיה של ועדת הביקורת יובאו לידיעתו ולטיפולו של יו"ר המועצה.

8. הגנה על עובד שהגיש תלונה

8.1. התאגיד או מי מטעמו לא יפגע בענייני עבודתו של עובד ולא יפטרו בשל כך שהגיש תלונה נגד התאגיד או נגד עובד אחר של התאגיד, או שסייע לעובד אחר בקשר להגשת תלונה כאמור.

8.2. האחריות על שמירת ענייני עבודתו של העובד בנסיבות המפורטות לעיל, מוטלת על המנכ"ל.

8.3. עובד שבעל סמכות בתאגיד פגע בו עקב הגשת תלונה, רשאי להתלונן על כך בפני כל אחד מאלה:

- 8.3.1. יו"ר המועצה;
- 8.3.2. יו"ר ועדת הביקורת;
- 8.3.3. המנכ"ל;
- 8.3.4. היועץ המשפטי;
- 8.3.5. המבקר הפנימי;
- 8.3.6. מבקר המדינה בכובעו כנציב תלונות הציבור;
- 8.3.7. כל גורם אחר המוסמך על פי דין לטפל במקרה.

8.4. ההגנה האמורה בסעיף זה לעיל תינתן לעובד בתנאי שהתקיימו בה כל אלה:

- 8.4.1. התלונה הוגשה בידי העובד בתום לב או שהעובד סייע בהגשת התלונה בתום לב.
- 8.4.2. התלונה הוגשה על הפרת חיקוק בתאגיד, או על הפרת חיקוק בקשר לעבודת העובד או בקשר לעסקו או פעילותו של התאגיד, או על פגיעה בטוהר המידות או המינהל התקין, או על מעשה שחיתות.
- 8.4.3. התלונה הוגשה בדרך שנקבעה בנוהל זה.

9. סמכות ואחריות

9.1. האחראי על יישום נוהל זה הוא מבקר הפנימי.