

לשכת היועצת המשפטית
יחידת תביעות

תאריך: 30 ינואר 2013
י"ט בשבט, התשע"ג
סימוכין: 02183613

אל: מר דוד יוסף - ס/מנהל יחידת הפיקוח - ירושלים

א.נ.,

הנדון: טיפול מקדים בתלונות ציבור נגד מפעילי תח"צ ונהגיהם

א. כללי

1. עקב ריבוי תלונות אשר, לכאורה, מחייבות חקירה, מתארך משך זמן הטיפול בתלונה ואתו גם זמן מתן התשובה לפונה. לצורך ייעול הליך התלונה יבצע החוקר בירור מקדים של התלונה ויעלה את ממצאי בירורו והמלצתו בפני ועדת תלונות הציבור.
2. בסמכות הוועדה לתלונות הציבור להחליט - לאחר שהיא עיינה בממצאי הבירור ובהמלצת החוקר - כדלקמן:
 - א. גניזת התלונה מחוסר שיתוף פעולה.
 - ב. השלמת הבירור של התלונה.
 - ג. משלוח אזהרה לגורם עליו התלוננו או להעביר המשך הטיפול לוועדה לאכיפה מנהלתית.
 - ד. להורות על פתיחת חקירה פלילית.

ב. הגדרות

1. **וועדת תלונות הציבור** (וועדת ת"צ) – הוועדה מורכבת ממנהל יחידת התביעות ומנהל יחידת הפיקוח או נציגיהם, ותפקידה לקבוע את דרך הטיפול היעילה ביותר בתלונה הטעונה חקירה פלילית.
2. **תלונה** – כל פניה שהוגשה ויש בה טענה או תרעומת על נהג מונית, נהג 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 לנוהל המפעיל, או בניגוד למנהל תקין, או שיש בה נוקשות יתרה או אי צדק.
3. **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.

לשכת היועצת המשפטית
יחידת תביעות

4. **מכתב אזהרה** – מכתב אל הנילון נשוא התלונה, אשר גלומה בה אזהרה ולפיה על פי ממצאי הבירור החליטה הוועדה, למרות שעבר, לכאורה, על עבירה לפי תקנה... לתקנות התעבורה או לפי סעיף... לפקודת התעבורה, להסתפק הפעם באזהרה למשך שנתיים ממועד המכתב, ושם תוך תקופה זו תוגש נגדו תלונה נוספת באותו תחום שתצדיק, לכאורה, נקיטת הליך פלילי לפי התקנות או הפקודה, תועבר גם תלונה זו לחקירה פלילית, תוך סיכון בהעמדתו לדין.

5. מערכת "מיכאל" – מערכת מידע ממוחשבת לטיפול וניהול פעולות החקירה והפיקוח, והן בירור התלונות, לרבות תיעוד החלטות וועדה זו ואמצעי האכיפה שנקטים לפי נוהל זה.

3. שיטה

1. תלונות ופניות הציבור ירוכזו אצל מנהל תלונות הציבור, מכל המקומות מהם מתאפשרת הגשת תלונה/פנייה למשרד התחבורה.

2. מנהל תלונות הציבור ימייץ, יסווג ויחלק את התלונות בין הפרטנרים וחוקרים האמונים על הטיפול בפניות הציבור לפי סוגי התמחות.

3. תלונות הטעונות חקירה פלילית יועברו להקלדה במערכת "מיכאל".

4. להלן, הפעולות שעל החוקר לבצע לבירור התלונה, טרם הפתיחה בהליך פלילי.

א. החוקר יקיים שיחת טלפון עם המליץ לבירור מהותה של התלונה, וכן לבירור נכונותו של המליץ לשתף פעולה בהליך הפלילי ולמסור עדות בפני החוקר, לרבות אפשרות להעיד בבית המשפט.

ב. החוקר יתעד על טופס את פרטי השיחה ויצרף לתיק התלונה.

ג. במידת הצורך יקיים החוקר שיחת ברור דומה עם הגורם עליו התלוננו.

ד. החוקר יתעד גם את פרטי השיחה ויצרף לתיק התלונה.

ה. החוקר יברר אם לגורם שעליו התלוננו יש או היו תלונות נוספות ויצרף אותן לתיק התלונה.

ו. החוקר יצרף לתיק התלונה את רשימת הרשעותיו הקודמות במשטרת ישראל וביחידת התביעות הארצית של המשרד.

ז. החוקר יצרף לתיק התלונה את היסטוריית תלונותיו הקודמות של המליץ.

ח. החוקר יצרף רישיונות ומסמכים אחרים הרלוונטיים לנושא התלונה.

ט. החוקר יגבש המלצתו המנומקת בכתב לוועדת תלונות הציבור בהתאם לנתונים הנ"ל, וכן בהתאם להתרשמותו מהמתלונן ומהגורם עליו התלונן.

4. כינוס וועדת תלונות הציבור

1. וועדת תלונות הציבור תתכנס אחת לתקופה, בתיאום מראש בין מנהל יחידת הפיקוח למנהל יחידת התביעות.



לשכת היועצת המשפטית
יחידת תביעות

2. מקום כינוסה של הוועדה אף הוא יתואם, כאמור.
3. הוועדה תעיין בתיק בירור התלונה, לרבות המלצות החוקר, ותחליט כדלקמן:
 - (1) שהחוקר ישלים את בירור התלונה.
 - (2) לגנוז התיק ולשלוח הודעה למתלונן.
 - (3) להזהיר את הנילון, או להעביר העניין לוועדת אכיפה מנהלית.
 - (4) להורות על פתיחת חקירה.
 - (5) הוועדה תנהל פרוטוקול, ובסיומו תינתן החלטה שתיחתם ע"י משתתפי הוועדה.

בכבוד רב,

גבי (הררי) נבו, עו"ד
מנהל יחידת התביעות

תפוצת פרקליטים