



פקודות המטה הארצי			פקודות משטרת ישראל של המפקח הכללי
מספר: 06.03.01	תת-פרק: תלונות נגד אנשי משטרה	פרק: משמעת	
שם פקודת המטה הארצי: הטיפול בתלונות הציבור			תאריך פרסום: 10/01/2010
			תאריך תחילה: 10/01/2010
			תאריך ביטול:
			נוסח: 1

06.03.01 - הטיפול בתלונות הציבור

תוכן העניינים

1. הגדרות
2. הטיפול בתלונת ציבור - כללים
3. קבלת תלונת ציבור
4. העברת תלונת הציבור לטיפול הקת"ץ הממונה
5. האיסור לטפל בתלונה במצב של ניגוד עניינים
6. מתן הודעות למתלונן
7. הטיפול בתלונת ציבור שהוגשה על ידי מתלונן שאינו הנפגע
8. התנאים לטיפול בתלונה כתלונת ציבור
9. תלונת ציבור - בדיקת הפרטים הדרושים לבירור

10. הפניית תלונת ציבור לבירור בהליך גישור
11. בירור התלונה והשלמת הטיפול בה בידי הקת"ץ הממונה
12. תוכן הדוח המסכם - מסקנה והמלצות
13. תפקיד ראש ית"ץ בבירור שנערך על ידי קצין מברר
14. ההחלטה בעניין התלונה - תפקיד הגורם המוסמך
15. תפקיד הקת"ץ הממונה וראש ית"ץ עם קבלת ההחלטה בעניין התלונה
16. תפקיד מפקדו של הנילון, תפקיד ראש מחלקת משמעת ותפקיד קצין אמ"ש עם קבלת ההחלטה או ההמלצה בעניין התלונה
17. ערר על החלטה בתלונה
18. עיון בחומר בירור התלונה
19. הטיפול המשמעותי בנילון שהוגשו נגדו תלונות אחדות
20. הטיפול בתלונת ציבור בהליך גישור
21. עניינים מיוחדים
22. ביטול פקודת הקבע

06.03.01 - הטיפול בתלונות הציבור

1. הגדרות

בפקודת המטא"ר הזאת –

- א. **"גורם מוסמך"** – בעל תפקיד המוסמך להחליט בתלונת ציבור, כמפורט להלן:
- (א) במרחב – סגן מפקד המרחב;
 - (ב) במחוז – סגן מפקד המחוז;
 - (ג) באגף – סגן ראש האגף;
 - (ד) ביחידה על-אגפית – סגן המפקח הכללי;
 - (ה) במג"ב – סגן מפקד מג"ב;
 - (ו) בתלונה נגד קצין משטרה בדרגת סגן-ניצב ומעלה – סגן המפקח הכללי;
- ב. **"התנהגות בלתי נאותה"** – התנהגות שאינה הולמת שוטר או שיש בה כדי לפגוע בתדמית המשטרה כגון ניצול מעמד, התנהגות בלתי אדיבה, שימוש בלשון גסה, הופעה בלתי נאותה וסירוב למסור פרטים;
- ג. **"חומר בירור התלונה"** – כל מסמך וחפץ שהתקבל, נאסף או נרשם במהלך הטיפול בתלונה, לרבות החומר הפנימי;
- ד. **"חומר פנימי"** – תרשומת של תכתובת פנימית בין בעלי תפקידים במשטרה במהלך הטיפול בתלונה, לרבות כתב מינוי, חוות דעת, הדוח המסכם את הבירור וכן ההמלצה וההחלטה בעניין תלונה;
- ה. **"יחידת משטרה"** – תחנה, מטה של מרחב, מטה של מחוז וכל יחידת משטרה המקבלת קהל;
- ו. **"ית"ץ"** – היחידה לטיפול בתלונות הציבור במטה הארצי;
- ז. **"מילוי תפקיד באופן לקוי"** – לרבות אי-מתן שירות, סירוב לקבל תלונה, טיפול לקוי, בלתי מקצועי או בלתי יעיל, טיפול שאינו ענייני, הפליה, שרירות או משוא פנים, שימוש לרעה בסמכות, פעולה בניגוד לדין או ללא סמכות כדין, הטרדת אדם שלא לצורך;
- ח. **"מתלונן"** – כל אדם, למעט שוטר במסגרת מילוי תפקידו, המגיש תלונת ציבור בשם עצמו, בשם אדם אחר או בשם תאגיד פרטי או ציבורי, או עובד הציבור המתלונן בעניין הקשור לתפקידו;
- ט. **"נילון"** – שוטר, קבוצת שוטרים או יחידת משטרה, אשר מתלונן הגיש נגדם תלונת ציבור, בין שזהותם ידועה למתלונן ובין שזהותם אינה ידועה לו;
- י. **"נילון שהוגשו נגדו תלונות אחדות"** – נילון שהוגשו נגדו בתוך שנה אחת שלוש תלונות ציבור או יותר ולפחות שלוש מהן נמצאו מוצדקות או בלתי מוכחות;
- יא. **"קצין תלונות הציבור"** (להלן "קת"ץ") – קצין שתפקידו טיפול בתלונות הציבור;

- יב. **"ריאיון הדרכה"** – ריאיון שמפקד עורך בכתב לשוטר בעקבות ליקוי שהתגלה בהתנהגותו של השוטר או באופן שבו הוא ממלא את תפקידו. בריאיון המפקד מדריך את השוטר כיצד עליו לנהוג בעתיד ;
- יג. **"ריאיון הערה"** – ריאיון שמפקד עורך בכתב לשוטר בעקבות ליקוי שהתגלה בהתנהגותו של השוטר או באופן שבו הוא ממלא את תפקידו. בריאיון המפקד מעיר לשוטר על הליקוי כאמור ;
- יד. **"שוטר"** – לרבות מתנדב משא"ז בעניין הקשור למילוי תפקידו ;
- טו. **"תלונת ציבור"** – תלונה של מתלונן נגד נילון בגין אחד מאלה :
- (1) מעשה או מחדל של הנילון בעניין הקשור במילוי תפקידו או בתפקוד המשטרה – שיש בהם התנהגות בלתי נאותה או שיש בהם מילוי התפקיד באופן לקוי ;
- (2) התנהגות הנילון שלא במילוי תפקיד, שיש בה זיקה לתפקידו כשוטר ושהיא אחד מאלה :
- (א) שימוש בסמכויות הנילון כשוטר ;
- (ב) ניצול מעמד הנילון כשוטר ;
- (ג) התנהגות הנילון באופן הפוגע בתדמית המשטרה.

2. הטיפול בתלונת ציבור - כללים

- א. כל תלונת ציבור תטופל על פי הוראות פקודת המטא"ר הזאת.
- ב. כל שוטר המטפל בתלונת ציבור יפעל לבידור מהיר ויעיל של התלונה ולמתן מענה אדיב ומקצועי למתלונן, לפי הקבוע בפקודת המטא"ר 06.02.18 – "השירות לציבור".

3. קבלת תלונת ציבור

- א. **תלונת ציבור שהגיש מתלונן בלי שהתייצב ביחידת משטרה**
- קיבל שוטר תלונת ציבור בכתב, מאת מתלונן שלא התייצב ביחידת המשטרה כדי להגישה – יעבירה השוטר ללא דיחוי לקת"ץ של היחידה שבה התקבלה התלונה (להלן "קת"ץ היחידה"), בצירוף תרשומת בדבר מועד קבלת התלונה ובדבר כל פרט אחר הנוגע לעניין.
- ב. **תלונת ציבור שהגיש מתלונן שהתייצב ביחידת משטרה**
- התייצב מתלונן ביחידת משטרה וביקש להגיש תלונת ציבור, יפעל השוטר המטפל בו (להלן "השוטר המטפל") באופן הזה :
- (1) אם קת"ץ היחידה נמצא באותו מקום שבו הוגשה התלונה או בסמוך אליו – יפנה השוטר המטפל את המתלונן אל קת"ץ היחידה כדי שיגיש לו את התלונה במישרין ;
- (2) אם קת"ץ היחידה נמצא במקום אחר, או אם קת"ץ היחידה נמצא באותו מקום כאמור בסעיף (1) או בסמוך אליו אך נבצר ממנו לקבל את התלונה בעת שהתייצב המתלונן – יפעל השוטר כלהלן :
- (א) אם התלונה היא בכתב, יקבל השוטר המטפל את התלונה מהמתלונן ;

(ב) אם התלונה היא בעל-פה, יבקש השוטר המטפל מהמתלונן להעלות את תלונתו על הכתב ולאחר שעשה כן המתלונן – יקבל אותה השוטר ממנו ;

(ג) אם סירב המתלונן לכתוב את התלונה, או אם המתלונן אינו מסוגל לכתוב או אינו יודע לכתוב, ירשום השוטר המטפל את התלונה כפי שהעלה אותה לפניו המתלונן, יציין את שמו המלא של המתלונן, את מענו ואת דרכי ההתקשרות עמו, ויבקש מהמתלונן לחתום על התלונה ;

(ד) השוטר המטפל יעביר את התלונה ללא דיחוי לקת"ץ היחידה.

ג. נחקר אדם במשטרה בתור נאשם או בתור עד, והעלה בהודעתו טענות שיש בהן משום תלונת ציבור, יפעל השוטר הגובה את ההודעה כדלקמן :

- (1) ירשום את טענות הנחקר בהודעה ;
- (2) יעביר העתק מן ההודעה לקת"ץ היחידה באמצעות הקצין הממונה על יחידת החקירות ;
- (3) ירשום ביומן תיק החקירה שהתקבלה תלונת ציבור במסגרת החקירה, ושהועבר העתק מהודעת הנחקר לקת"ץ היחידה.

4. העברת תלונת הציבור לטיפול קת"ץ הממונה

א. קת"ץ יחידה שקיבל לטיפולו תלונת ציבור כקבוע בסעיף 3, יעביר אותה ללא דיחוי לטיפול קת"ץ הממונה על בירור התלונה (להלן "הקת"ץ הממונה").

הקת"ץ הממונה יהיה אחד מאלה :

- (1) בתלונה נגד נילון המשרת ביחידה הכפופה למרחב – קת"ץ המרחב ;
- (2) בתלונה נגד נילון המשרת ביחידה הכפופה למחוז או בתלונה בקשר לאותו אירוע שהוגשה נגד נילונים אחדים המשרתים ביחידות שונות באותו מחוז – קת"ץ המחוז ;
- (3) בתלונה נגד נילון המשרת ביחידה הכפופה לאת"ן – קת"ץ את"ן ;
- (4) בתלונה נגד נילון המשרת ביחידה הכפופה למג"ב – קת"ץ מג"ב ;
- (5) בתלונה נגד נילון המשרת במטא"ר או ביחידה ארצית – קצין ית"ץ ;
- (6) בתלונה נגד נילון שדרגתו סגן-ניצב – ראש ית"ץ.

קת"ץ ממונה אשר קיבל לטיפולו תלונה שהוגשה נגד נילון הבכיר ממנו בדרגה, יעביר אותה לטיפול קת"ץ הממונה עליו מקצועית.

ב. על אף האמור בסעיף א, קת"ץ היחידה יעביר את התלונה לראש ית"ץ במקרים האלה :

- (1) בתלונה נגד נילונים אחדים המשרתים ביחידות שבאחריות קת"צים שונים. במקרה כאמור ראש ית"ץ יחליט בעניין אופן הטיפול בתלונה ;
- (2) בתלונה נגד נילון שדרגתו ניצב-משנה ומעלה. במקרה כאמור יבקש ראש ית"ץ מהסמפכ"ל למנות קצין שיברר את התלונה (להלן "קצין מברר על פי מינוי").

הקצין המברר על פי מינוי ימלא כל תפקיד שהוטל על הקת"ץ הממונה בפקודת המטא"ר הזאת לעניין תלונה כאמור בסעיף זה ;

(3) בתלונה נגד נילון אשר עבר ליחידה אחרת מן היחידה שבה שירת בזמן האירוע שבגינה הוגשה התלונה.
במקרה כאמור יחליט ראש ית"ץ לעניין אופן הטיפול בתלונה.

5. האיסור לטפל בתלונה במצב של ניגוד עניינים

- א. קת"ץ ממונה או קצין מברר על פי מינוי, לפי העניין, לא יטפלו בתלונת ציבור אם הטיפול בה עלול לגרום להם להימצא במצב של ניגוד עניינים.
- ב. היה הטיפול בתלונה – טיפול העלול לגרום לקת"ץ ממונה או לקצין מברר על פי מינוי להימצא במצב של ניגוד עניינים יעשו את אלה, לפי העניין :
- (1) קת"ץ ממונה יעביר את התלונה לטיפול הקת"ץ הממונה עליו מבחינה מקצועית ;
- (2) קצין מברר על פי מינוי יעביר את התלונה לראש ית"ץ, והוא יטפל במינוי קצין מברר אחר.
- ג. על אף האמור בסעיף א קת"ץ ממונה או קצין מברר על פי מינוי רשאים לטפל בתלונה שהטיפול בה עלול לגרום להם להימצא במצב של ניגוד עניינים – אם התקיימו באותו עניין הסייגים הקבועים בפקודת המטא"ר 06.02.10 – "ניגוד עניינים במילוי תפקיד".

6. מתן הודעות למתלונן

- א. הקת"ץ הממונה יודיע בכתב למתלונן כי קיבל את התלונה לטיפולו, והוא יעשה כן בתוך 14 ימים מיום שקיבל את התלונה לטיפולו.
- ב. הקת"ץ הממונה יודיע בכתב למתלונן על אלה :
- (1) כל שלב עיקרי בטיפול בתלונה, אשר על פי שיקול דעתו מן הראוי להודיע עליו למתלונן ;
- (2) סיום הטיפול בתלונה או הפסקת הטיפול בה.
- הפסיק הקת"ץ הממונה את הטיפול בתלונה – יפרט בהודעתו גם את הסיבה להפסקת הטיפול.

7. הטיפול בתלונת ציבור שהוגשה על ידי מתלונן שאינו הנפגע

- הוגשה תלונת ציבור על ידי מתלונן שאינו הנפגע מן האירוע שבגינה הוגשה התלונה – יברר הקת"ץ הממונה עם מי שנפגע מן האירוע (להלן "הנפגע") אם הוא מעוניין שהתלונה תטופל, ויפעל לפי אלה :
- א. הודיע הנפגע שהוא מעוניין בבירור התלונה והוא מעוניין לקבל כל הודעה שיש להודיע למתלונן לפי סעיף 6 לעיל – יברר הקת"ץ הממונה את התלונה ויודיע כל הודעה כאמור בסעיף 6 גם לנפגע ;
- ב. הודיע הנפגע שהוא מעוניין בבירור התלונה, אך ביקש שלא להודיע לו אף הודעה אחת בעניין בירור התלונה – יטפל הקת"ץ הממונה בבירור התלונה, ויודיע את ההודעות לפי פקודת המטא"ר הזאת למתלונן בלבד ;

ג. הודיע הנפגע שהוא אינו מעוניין בבירור התלונה – ישקול הקת"ץ הממונה אם לברר את התלונה. סבר הקת"ץ הממונה שאין לברר את התלונה – יעביר אותה בצירוף המלצתו לגורם המוסמך, כהגדרתו בסעיף 1א, והוא יחליט בעניינה.

8. התנאים לטיפול בתלונה כתלונת ציבור

קת"ץ ממונה יטפל בתלונה כתלונת ציבור אם התקיימו בה כל אלה:

- א. התלונה מתאימה להגדרת תלונת ציבור הקבועה בסעיף 1טו;
- ב. התלונה הוגשה בתוך שנה מיום המעשה או המחדל שבגינה הוגשה התלונה או בתוך שנה מן היום שבו נודעו למתלונן עובדות שבגינן קמה עילה לתלונה, לפי המאוחר, או אף במועד מאוחר מן המועדים האמורים – אם מצא הקת"ץ הממונה שלמרות חלוף הזמן קיימת סיבה מיוחדת המצדיקה את בירור התלונה.

9. תלונת ציבור - בדיקת הפרטים הדרושים לבירור

התקיימו התנאים האמורים בסעיף 8 – יעשה הקת"ץ הממונה את אלה:

- א. הקת"ץ הממונה יודא כי נמצאים בתלונה כל הפרטים הדרושים לצורך בירורה, ואם מצא כי חסרים בה פרטים הדרושים לצורך בירורה – יבקש מן המתלונן למסור לו את הפרטים החסרים;
- ב. אם התלונה הוגשה בעילום שם ומצא הקת"ץ הממונה כי תוכן התלונה אינו מאפשר את בירורה ללא ידיעת זהות המתלונן – יפסיק הקת"ץ הממונה את הטיפול בתלונה.

10. הפניית תלונת ציבור לבירור בהליך גישור

מצא הקת"ץ הממונה כי התקיימו בתלונה התנאים הקבועים בסעיף 8 ומולאו בה התנאים הקבועים בסעיף 9 – רשאי הקת"ץ הממונה להפנות אותה לבירור בהליך גישור, כמפורט בסעיף 20 לפקודת המטא"ר הזאת, אם התקיים אחד מאלה:

א. התלונה היא תלונת ציבור על התנהגות בלתי נאותה

(1) התלונה היא על אחד מאלה:

- (א) התבטאות שאינה הולמת שוטר;
- (ב) התנהגות בלתי אדיבה;
- (ג) שימוש בלשון גסה או בתנועת גוף שיש בה כדי לפגוע במתלונן או כדי להעליבו;
- (ד) סירוב למסור פרטים.

(2) על אף האמור בסעיף (1), תלונת ציבור על התנהגות בלתי נאותה שהוגשה בגין רישום דוח תעבורה – תופנה לבירור בהליך גישור רק אם התקיים גם אחד מאלה:

- (א) המתלונן הודיע בתלונתו שאין בכוונתו להגיש בקשה להישפט בגין הדוח ;
(ב) חלף המועד להגשת בקשה להישפט ונמצא שהמתלונן לא הגיש בקשה להישפט.

ב. התלונה היא תלונת ציבור על מילוי תפקיד באופן לקוי

- (1) התקיים בתלונה אחד מאלה :
(א) בבירור ראשוני של התלונה נמצא, כי מילוי התפקיד באופן הלקוי הנטען בה – נבע מטעות בתפיסת עובדה ;
(ב) התלונה היא בגין ליקוי מזערי במילוי תפקיד ;
(ג) התלונה היא בגין שימוש לרעה בסמכות.
(2) על אף האמור בסעיף (1), תלונת ציבור על מילוי תפקיד באופן לקוי שהוגשה בגין שימוש לרעה בסמכות תופנה לבירור בהליך גישור רק באישור ראש ית"ץ.
ג. כנגד תלונת הציבור של המתלונן נגד הנילון עומדת תלונה פלילית שהגיש הנילון נגד המתלונן בגין אותו אירוע, ועניינה העלבת עובד ציבור או הפרעה לשוטר במילוי תפקידו, ובלבד שהתיק הפלילי נגד המתלונן נסגר מכל עילה שהיא.

11. בירור התלונה והשלמת הטיפול בה בידי הקת"ץ הממונה

א. אי-כפיפות לסדרי הדין ולדיני הראיות

בבירור התלונה אין הקת"ץ הממונה כפוף לדיני הראיות ולסדרי הדין הנוהגים בבתי המשפט.

ב. גביית עדות, רישומה ותרגומה

- (1) הקת"ץ הממונה יבקש מכל אדם שעשוי להיות ברשותו מידע רלוונטי לבירור התלונה להעיד לפניו, ויבקש מכל אדם שעשויים להיות ברשותו מסמך או חפץ שיש בהם כדי לסייע בבירור התלונה – למסור לו אותם.
ביקש הקת"ץ הממונה כאמור מאדם שאינו שוטר והאדם סירב – אין הקת"ץ רשאי לחייבו להעיד לפניו ואין הוא רשאי לחייבו למסור לו מסמך או חפץ כאמור.
(2) הקת"ץ הממונה יזמין לעדות כל אדם אשר הנילון ביקש להזמין לעדות.
הקת"ץ הממונה רשאי שלא להזמין אדם כאמור לעדות אם החליט כי אין בעדותו של אותו אדם לסייע בבירור התלונה.
אם החליט כן הקת"ץ הממונה – ירשום את הנימוקים להחלטתו ויצרפם לחומר בירור התלונה.
(3) הקת"ץ הממונה רשאי לבקש מכל שוטר שתפקידו לטפל בתלונות הציבור – לגבות במקומו כל עדות הדרושה לבירור התלונה, ובנסיבות מוצדקות הוא רשאי להיעזר לצורך כך גם בשוטר שאין תפקידו לטפל בתלונות הציבור.
(4) הקת"ץ הממונה יגבה עדות מכל עד שהזמין, ביחידות ושלא בנוכחות העדים האחרים.

- (5) הקת"ץ הממונה רשאי לגבות עדות גם משוטר שדרגתו גבוהה משלו, ובלבד שאינו הנילון.
- (6) הקת"ץ הממונה ירשום כל שאלה שהציג לעד וכל תשובה של העד, כלשונה, ובסיום העדות יבקש מהעד לאשר את העדות בחתימתו.
- (7) אם העד אינו דובר עברית, יעשה הקת"ץ הממונה אחד מאלה:
- (א) יגבה את העדות בשפתו של העד – אם הוא דובר אותה;
- (ב) יורה על גביית העדות באמצעות מתורגמן.
- (8) עדות הנגבית בשפה שאינה עברית ירשום אותה המתורגמן בשפה שבה היא נגבתה, יציג אותה לפני העד לאישורו בחתימתו, יתרגם אותה בכתב לעברית ויחתום על התרגום.
- רישום העדות – הן בשפה שבה היא נגבתה הן בתרגומה לעברית – יהיה חלק מחומר בירור התלונה.

ג. גביית עדות מן הנילון

- (1) הקת"ץ הממונה יגבה עדות מן הנילון רק לאחר שגבה עדויות מן המתלונן ומן העדים האחרים.
- על אף האמור, בנסיבות מוצדקות רשאי הקת"ץ הממונה לגבות עדות מן הנילון גם בטרם השלים את גביית העדויות האחרות.
- (2) הקת"ץ הממונה יאפשר לנילון להגיב בעדותו על כל הנטען נגדו בחומר בירור התלונה.
- (3) במקרים חריגים שבהם סבר הקת"ץ הממונה כי אפשר שלא לזמן את הנילון לעדות אלא להסתפק בקבלת תגובתו בכתב – יעביר העתק מחומר בירור התלונה, למעט החומר הפנימי כהגדרתו בסעיף 1ד, לנילון, לצורך קבלת תגובתו בכתב.

ד. חובות שוטר שהוזמן להעיד

- כל שוטר שהוזמן להעיד לפני הקת"ץ הממונה, לרבות הנילון, יפעל כמפורט להלן:
- (1) יתייצב במקום ובמועד שאליהם זומן, ולא יעזוב את המקום עד לסיום עדותו;
- (2) ישיב תשובת אמת על כל שאלה;
- נשאל שוטר שאלה אשר התשובה לה עלולה להפלילו בעבירה פלילית – רשאי השוטר לסרב להשיב עליה;
- (3) יגיש אל הקת"ץ הממונה כל מסמך, חפץ, חוות דעת מקצועית או כל מידע אחר הדרוש לבירור התלונה ויסייע לקת"ץ הממונה בכל הדרוש לבירור התלונה;
- (4) לא יעשה כל דבר שיש בו כדי למנוע, לעכב או להפריע את בירור התלונה.
- התנהגות של שוטר שלא כאמור בסעיף ד היא עבירת משמעת לפי סעיף 22 לתוספת הראשונה לחוק המשטרה (דין משמעת, בירור קבילות שוטרים והוראות שונות) התשס"ו-2006.

ה. תיעוד פעולות בירור התלונה ושמירת כל חומר בירור התלונה

(1) הקת"ץ הממונה יתעד בכתב כל פעולה שעשה הנוגעת לבירור התלונה, ויצרף את המסמך שכתב אל חומר בירור התלונה.

(2) אין לגרוע מחומר בירור התלונה כל מסמך או חומר אחר, גם אם יש בחומר בירור התלונה מסמך או חומר אחר שהם נכונים יותר, מעודכנים יותר או שלמים יותר באותו עניין.

ו. עריכת דוח מסכם

(1) הקת"ץ הממונה יערוך את ממצאיו, את מסקנתו ואת המלצותיו בדוח מסכם כקבוע בסעיף 12.

(2) הקת"ץ הממונה יעביר את הדוח המסכם, הכולל את הממצאים, המסקנה וההמלצות, אל הגורם המוסמך.

(3) נערך הבירור על ידי קת"ץ ממונה שהוא קצין מברר על פי מינוי – יעביר הקצין המברר את הדוח המסכם אל ראש ית"ץ, בצירוף חומר בירור התלונה.

ז. פרק הזמן להשלמת טיפול הקת"ץ הממונה בתלונה

(1) הקת"ץ הממונה ישלים את הטיפול בתלונת הציבור בתוך 45 ימים מיום קבלת התלונה לטיפולו.

(2) על אף האמור בסעיף (1), אם מצא הקת"ץ הממונה כי לא יוכל להשלים את הטיפול בתוך 45 ימים – יעשה את אלה:

(א) ישלים את הטיפול במועד אחר מוקדם ככל האפשר;

(ב) יפעל לפי הקבוע בפקודת המטא"ר 04.04.01 – "פנייה בכתב שקיבל שוטר לעשות שימוש בסמכות חוקית – חובות השוטר".

12. תוכן הדוח המסכם - מסקנה והמלצות

א. מסקנת הבירור תהיה אחת מאלה:

(1) התלונה מוצדקת – כולה או חלקה;

(2) התלונה אינה מוצדקת;

(3) התלונה אינה מוכחת: בירור התלונה הושלם ואי אפשר להוכיח את הנטען בה;

(4) התלונה לא בוררה עד תום: בירור התלונה לא הושלם עקב נסיבות המונעות את המשך הבירור, לרבות הנסיבות האלה –

(א) אין די פרטים כדי לזהות מיהו הנילון;

(ב) הנילון אינו משרת עוד במשטרת ישראל;

(ג) המתלונן אינו משתף פעולה בבירור התלונה.

ב. אם מסקנת הקת"ץ הממונה היא שהתלונה מוצדקת, ייתן הקת"ץ הממונה המלצה בעניין הנילון. ההמלצה תהיה אחת מאלה:

(1) לערוך לנילון ריאיון הדרכה;

(2) לערוך לנילון ריאיון הערה ;

(3) להעמיד את הנילון לדין משמעתי לפני דן יחיד או לפני בית דין למשמעת.

ההמלצה אם ההעמדה לדין משמעתי תהיה לפני דן יחיד או לפני בית הדין למשמעת תגובש בין השאר לפי אלה : נסיבות האירוע, חומרת העבירה המשמעטית המיוחסת לנילון, טיב שירותו וטיב התנהגותו של הנילון במהלך השירות עד לאירוע שבגינו הוגשה התלונה ולאחריו, ונסיבותיו האישיות של הנילון.

ג. העלה בירור התלונה ממצאים המצביעים על ליקוי במילוי תפקידו של שוטר או של יחידה – רשאי הקת"ץ הממונה להמליץ בעניין התלונה המלצה מערכתית, והוא רשאי להמליץ עליה כהמלצה יחידה או כהמלצה הנוספת על ההמלצה בעניין הנילון.

ההמלצה המערכתית היא המלצה באחד מן העניינים האלה או ביותר מאחד מהם :

(1) לעשות שינוי במבנה היחידה, לרבות שינוי הנוגע לאיוש תפקידים ;

(2) לעשות שינוי בתהליכים ביחידה או בנוהלי העבודה בה ;

(3) לערוך הדרכה בעניין נוהלי העבודה הקיימים.

13. תפקיד ראש ית"ץ בבירור שנערך על ידי קצין מברר

א. נערך הבירור על ידי קצין מברר על פי מינוי כקבוע בסעיף 4ב(2), וקיבל ראש ית"ץ מהקצין המברר את חומר בירור התלונה בצירוף הדוח המסכם, כקבוע בסעיף 11ו(3), יפעל ראש ית"ץ באופן הזה :

(1) יודא כי הבירור שנערך הקיף את כל הטעון בירור.

אם מצא ראש ית"ץ כי יש צורך בהשלמת הבירור, יחזיר את חומר בירור התלונה אל הקצין המברר, כדי שישלים את הבירור ;

(2) יחווה את דעתו בכתב בעניין המסקנות וההמלצות ;

(3) יעביר את חומר בירור התלונה ואת הדוח המסכם, בצירוף חוות דעתו, להחלטת הגורם המוסמך.

ב. בתלונה שבוררה על ידי קצין מברר על פי מינוי, ימלא ראש ית"ץ את תפקיד הקת"ץ הממונה לעניינים המפורטים בסעיף 15 לפקודת המטא"ר הזאת.

14. ההחלטה בעניין התלונה - תפקיד הגורם המוסמך

א. הגורם המוסמך יבחן אם הבירור שנערך הקיף את כל הטעון בירור.

ב. אם מצא הגורם המוסמך כי יש להשלים את הבירור, יחזיר את חומר בירור התלונה אל אחד מאלה, לפי העניין :

(1) הקת"ץ הממונה - כדי שישלים את בירור התלונה ;

(2) ראש ית"ץ - כדי שיורה לקצין המברר להשלים את הבירור.

ג. הגורם המוסמך רשאי לקבל את מסקנת הביורור ואת המלצת הקת"ץ הממונה, כולן או חלקן, או להחליט כל החלטה אחרת – מאלה המנויות בסעיף 12.

החליט הגורם המוסמך שיש להעמיד את הנילון לדין משמעותי לפני בית דין למשמעת – תהיה החלטתו בגדר המלצה בלבד, והיא תועבר להכרעת ראש מחלקת משמעת כקבוע בסעיף 15.

ד. הגורם המוסמך יציין את הנימוקים להחלטתו.

ה. הגורם המוסמך יעביר את החלטתו לקת"ץ הממונה.

15. תפקיד הקת"ץ הממונה וראש ית"ץ עם קבלת ההחלטה בעניין התלונה

א. מסירת דבר ההחלטה למתלונן ולנילון

(1) הקת"ץ הממונה יודיע בכתב למתלונן את החלטת הגורם המוסמך ואת הנימוקים לה.

הקת"ץ הממונה יודיע למתלונן גם את זכותו להגיש, באמצעותו, ערר על ההחלטה בתוך 30 ימים מיום קבלת ההודעה על ההחלטה.

(2) בהודעתו למתלונן יתייחס הקת"ץ הממונה אך ורק לפרטים הקשורים לתלונה ולאופן בירורה ולא יתייחס לרישומים פליליים של המתלונן, אלא אם כן הם נוגעים למהות התלונה או לאופן בירורה.

(3) הקת"ץ הממונה ינקוט לשון עניינית ואדיבה בהודעתו למתלונן, גם אם בתלונתו נקט המתלונן לשון גסה או פוגענית.

(4) הקת"ץ הממונה ישלח אל הנילון ואל מפקדו העתק של ההודעה למתלונן.

ב. טיפול הקת"ץ הממונה בהחלטת הגורם המוסמך

(1) החליט הגורם המוסמך לערוך לנילון ריאיון הדרכה, ריאיון הערה או להעמידו לדין משמעותי לפני דן יחיד – יעביר הקת"ץ הממונה את חומר בירור התלונה, בצירוף הדוח המסכם וההחלטה, אל קצין האמ"ש של היחידה שבה משרת הנילון (להלן "קצין אמ"ש").

(2) המליץ הגורם המוסמך להעמיד את הנילון לדין משמעותי לפני בית הדין למשמעת, כאמור בסעיף 14ג – יעביר הקת"ץ הממונה את חומר בירור התלונה, בצירוף הדוח המסכם וההמלצה, אל ראש ית"ץ.

ג. טיפול ראש ית"ץ בהמלצת הגורם המוסמך להעמיד לדין משמעותי לפני בית דין למשמעת

קיבל ראש ית"ץ את חומר בירור התלונה, בצירוף הדוח המסכם וההמלצה להעמיד את הנילון לדין משמעותי לפני בית דין למשמעת – יעביר ראש ית"ץ בצירוף המלצתו בעניין אל ראש מחלקת משמעת באמ"ש, כדי שיחליט אם לקבל את עמדת הגורם המוסמך או לדחותה.

16. תפקיד מפקדו של הנילון, תפקיד ראש מחלקת משמעת ותפקיד קצין אמ"ש עם קבלת ההחלטה או ההמלצה בעניין התלונה

א. החליט הגורם המוסמך לערוך לנילון ריאיון, כאמור בסעיפים 12ב(1) או (2) – יערוך מפקדו של הנילון ריאיון הדרכה או ריאיון הערה לנילון לפי העניין, ויעביר העתק של הריאיון לתיקו האישי.

- ב. החליט הגורם המוסמך להעמיד את הנילון לדין משמעתי לפני דן יחיד, כאמור בסעיף 12ב(3) –
 יעמידו מפקדו לדין, ויעביר העתק של פסק הדין לתיקו האישי.
- ג. ראש מחלקת משמעת באמ"ש שהמלצת הגורם המוסמך הובאה להכרעתו כקבוע בסעיף 15ג –
 רשאי להעמיד את הנילון לדין משמעתי לפני בית הדין למשמעת.
- ד. החליט ראש מחלקת משמעת שלא להעמיד את הנילון לדין משמעתי לפני בית הדין למשמעת –
 יחזיר את חומר בירור התלונה, בצירוף הדוח המסכם ובצירוף החלטתו אל הגורם המוסמך כדי
 שיקבל כל החלטה אחרת – מאלה הקבועות בסעיף 12.
- ראש מחלקת משמעת יעשה כן באמצעות ראש ית"ץ.
- ה. קצין אמ"ש יוודא את ביצוע ההחלטה כמפורט לעיל בסעיפים א - ד.

17. ערר על החלטה בתלונה

א. הגדרות

בסעיף 17 –

- (1) "הגורם המוסמך לקבל ערר" – אחד מאלה:
- (א) בערר שבורר על ידי הקת"ץ המחוזי – סגן מפקד המחוז;
- (ב) בערר שבורר על ידי ראש ית"ץ – הסמפכ"ל;
- (2) "הקת"ץ מברר הערר" – אחד מאלה:
- (א) בערר על תלונה שבוררה בידי קת"ץ מרחבי – הקת"ץ המחוזי;
- (ב) בערר על תלונה שבוררה בידי קת"ץ מחוזי, קבת"ץ את"ן, קבת"ץ מג"ב – ראש ית"ץ;
- (ג) בערר על תלונה שבוררה בידי קצין ית"ץ – ראש ית"ץ;
- (3) "עורר" – מתלונן או נילון שהגיש ערר.

ב. הגשת ערר

- (1) עורר רשאי להגיש ערר על ההחלטה בתלונה בתוך 30 ימים מיום שקיבל את דבר ההחלטה.
- (2) אם העורר הוא המתלונן – יופנה הערר אל הקת"ץ הממונה.
- (3) אם העורר הוא הנילון – יגיש את הערר אל מפקדו.
 מפקדו של הנילון יעביר את הערר בצירוף המלצתו אל הקת"ץ הממונה.
- (4) הגשת הערר אין בה כדי לעכב את ביצוע ההחלטה בתלונה, אולם הגורם המוסמך לקבל את
 הערר רשאי להורות על עיכוב ביצוע ההחלטה עד להחלטתו בערר.

ג. טיפול הקת"ץ מברר הערר

- (1) הקת"ץ הממונה יחווה את דעתו בכתב בעניין הערר, ויעביר ללא דיחוי את כל חומר בירור
 התלונה בצירוף חוות הדעת, לטיפול הקת"ץ מברר הערר.

- (2) הקת"ץ מברר הערר יודיע לעורר על קבלת הערר לטיפולו.
- (3) הקת"ץ מברר הערר יבחן את הערר והוא רשאי להסתייע בקת"ץ הממונה לצורך ההשלמות הנדרשות לבירורו.
- (4) אם מצא הקת"ץ מברר הערר שיש לדחות את הערר – ידחה את הערר.
- (5) אם מצא הקת"ץ מברר הערר שיש לקבל את הערר, כולו או חלקו, או שהיה לו ספק אם לקבל את הערר – יעביר את הערר יחד עם כל חומר בירור התלונה, בצירוף המלצתו המנומקת, אל הגורם המוסמך לקבל ערר.
- (6) אם הקצין שבירר את התלונה היה ראש ית"ץ – יהיה ראש ית"ץ מוסמך לברר את הערר כבקשה לעיון חוזר.

ד. החלטת הגורם המוסמך לקבל את הערר

- (1) הועבר ערר אל הגורם המוסמך לקבל את הערר, כאמור בסעיף ג(5) – יחליט אם לקבל את הערר או לדחותו.
- (2) אם הגורם המוסמך להחליט בעניין התלונה היה הסמפכ"ל – יהיה הסמפכ"ל הגורם המוסמך לקבל את הערר, והוא יחליט בו כבקשה לעיון חוזר.

ה. ההחלטה בערר תובא לידיעת המתלונן והנילון בדרך המפורטת בסעיף 15א.

18. עיון בחומר בירור התלונה

א. הגדרה

בסעיף 18 –

"המוסמך להתיר עיון" – המוסמך להחליט בבקשה לעיין בחומר בירור התלונה, כמפורט להלן:

(1) ביחידה הכפופה למרחבים ולמחוז – הקת"ץ המחוזי;

(2) ביחידה הכפופה לאת"ן – קבת"ץ את"ן;

(3) ביחידה הכפופה למג"ב – קבת"ץ מג"ב;

(4) במטא"ר או ביחידה ארצית – ראש ית"ץ.

ב. הרשאים לבקש לעיין בחומר בירור התלונה – אלו הם:

(1) המתלונן והנילון – לאחר קבלת ההחלטה בעניין התלונה;

(2) אדם או תאגיד שלדעת ראש ית"ץ יש להם עניין מוצדק לעיין בחומר.

ג. חומר בירור התלונה, אשר ניתן לשקול להתיר את העיון בו, לא יכלול את אלה:

(1) החומר הפנימי;

(2) חומר החסוי על פי הכללים הקבועים בפקודת המטא"ר 14.01.04 – "תעודת חיסיון - הכללים וההנחיות להגשת הבקשה";

(3) חומר אשר חלה עליו הגנת הפרטיות.

ד. טיפול המוסמך להתיר עיון

- (1) המוסמך להתיר עיון רשאי לשקול להתיר עיון בחומר בירור התלונה, כולו או חלקו.
- (2) המוסמך להתיר עיון בחומר בירור התלונה ישקול בין השאר גם את אלה:
- (א) הבטחת הליך הוגן ומתן הזדמנות נאותה למתלונן ולנילוך לערור על ההחלטה בתלונה;
- (ב) הבטחת אמון הציבור במשטרה;
- (ג) שמירת חומר בירור התלונה מפני שימוש בלתי ראוי.
- (3) המוסמך להתיר עיון יבחן את הבקשה לעיין בחומר בירור התלונה רק לאחר סיום הטיפול בתלונה, אלא אם כן הציג המבקש טעמים מיוחדים לבקשתו לעיין בחומר לפני סיום הטיפול.
- (4) המוסמך להתיר עיון יעביר את החלטתו, בצירוף חומר בירור התלונה, אל הקת"ץ הממונה.
- ה. הקת"ץ הממונה יודיע את ההחלטה בעניין בקשת העיון – למבקש העיון, ואם ההחלטה היא שלא לאפשר את העיון – יודיע למבקש העיון גם את נימוקה.

19. הטיפול המשמעותי בנילוך שהוגשו נגדו תלונות אחדות

- א. כל קת"ץ ירכז בתום כל שנה את פרטיהם של השוטרים ביחידות שבאחריותו, שהיו באותה שנה בגדר "נילוך שהוגשו נגדו תלונות אחדות", כקבוע בסעיף 1.
- ב. הקת"ץ ידווח על כל שוטר שהיה בגדר "נילוך שהוגשו נגדו תלונות אחדות", למפקדו של השוטר. הקת"ץ יעשה כן במהלך השבועיים הראשונים של תחילת כל שנה.
- ג. כל מפקד המקבל דיווח כאמור, יערוך לשוטר ריאיון בכתב, ובו יעיר לשוטר על ריבוי התלונות נגדו ועל חובתו לשפר את אופן התנהגותו עם הציבור.
- ד. המפקד יערוך את הריאיון כאמור ויעביר לראש ית"ץ העתק ממנו – בתוך שבועיים מיום שקיבל את הדיווח.

20. הטיפול בתלונת ציבור בהליך גישור

- א. הגדרות
- בסעיף 20 –
- (1) "הליך גישור שהסתיים בהצלחה" – הליך גישור שבסיומו הגיעו המתלונן והנילוך להסדר גישור;
- (2) "מגשר" – אחד מאלה, לפי החלטת הקת"ץ הממונה:
- (א) מגשר שאינו שוטר, הקשור עם משטרת ישראל בהסכם למתן שירותי גישור;
- (ב) הקת"ץ הממונה – אם הוכשר להיות מגשר בהכשרה שהוכרה על ידי ראש ית"ץ.

ב. קת"ץ ממונה שהיה סבור, כאמור בסעיף 10 לפקודת המטא"ר הזאת, כי תלונת ציבור מתאימה לבירור בהליך גישור, יפעל בעניינה כמפורט להלן:

(1) הקת"ץ הממונה ייתן למתלונן ולנילון הסבר, בכתב או בעל פה, על הליך הגישור ויבקש את הסכמתם לבירור התלונה בהליך גישור.

(2) אם לא הסכים המתלונן או הנילון או שניהם יחד, לבירור התלונה בהליך גישור – יודיע הקת"ץ הממונה למתלונן ולנילון על החזרת התלונה לבירור בדרך הרגילה ויפעל בעניין התלונה כמפורט בסעיף 11.

(3) הליך הגישור

(א) אם הסכימו המתלונן והנילון לבירור התלונה בהליך גישור – יערך הליך גישור בידי מגשר.

(ב) הסתיים הליך הגישור שלא בהצלחה מכל סיבה שהיא – יודיע הקת"ץ הממונה למתלונן ולנילון על החזרת התלונה לבירור בדרך הרגילה ויפעל בעניין התלונה כמפורט בסעיף 11.

(ג) הסתיים הליך הגישור בהצלחה – יתעד הקת"ץ הממונה את תוצאות הליך הגישור בחומר התלונה.

(ד) תלונה שהליך הגישור בה הסתיים בהצלחה לא תיזקף לחובתו של הנילון ברישומיו המשמעותיים ובתיקו האישי, ולא תימנה במניין התלונות של הנילון לעניין סעיף 19 לפקודת המטא"ר הזאת.

21. עניינים מיוחדים

על אף האמור בפקודת המטא"ר הזאת, הטיפול בכל אחד מן העניינים שלהלן, יהיה כקבוע בסעיף זה:

א. פנייה בכל עניין מן העניינים שלהלן לא יברר אותה הקת"ץ הממונה, אלא יעביר אותה לטיפול בעל תפקיד כקבוע להלן:

(1) ערר על החלטה שלא לחקור או שלא להעמיד לדין בתיק פלילי.
הקת"ץ הממונה יעביר ערר כאמור לטיפול קצין האח"מ הנוגע, ובמטא"ר – אל ראש אח"מ;

(2) בקשה לעיכוב הליכים פליליים.
הקת"ץ הממונה יעביר בקשה כאמור לטיפול קצין אח"מ הנוגע, ובמטא"ר – אל ראש אח"מ;

(3) פנייה בעניין רישום במרשם הפלילי.
הקת"ץ הממונה יעביר פנייה כאמור לטיפול ראש מדור מידע פלילי באח"מ;

(4) פנייה בעניין רישוי נשק.
הקת"ץ הממונה יעביר פנייה כאמור לטיפול ראש מדור אבטחה באג"מ או לטיפול הגורם הממונה על רישוי נשק במרחב;

(5) פנייה בעניין דוח תעבורה שנרשם למתלונן, שכל תוכנה הוא בקשה לביטול הדוח, בין בטענה כי הדוח נרשם שלא כדין, בין בטענה כי רישום הדוח לא היה צודק בנסיבות העניין

ובין בכל טענה אחרת.
הקת"ץ הממונה יעביר פנייה כאמור לטיפול קצין את"ן הנוגע;

- (6) פנייה בעניין שקיימת לגביו חובה למנות גורם בודק לפי פקודת המטא"ר 09.04.01 –
"קצינים בודקים וועדות בודקות".
הקת"ץ הממונה יעביר פנייה כאמור לטיפול ראש מחלקת משמעת באמ"ש.

ב. תלונה המתאימה לבירור כתלונת ציבור, כאמור בסעיף 8, אולם יש בה גם עניין מן העניינים
האמורים בסעיף א – יטפל בה הקת"ץ הממונה באופן הזה:

- (1) יברר את תלונת הציבור כקבוע בסעיף 11;
(2) יעביר את העניין מן העניינים האמורים בסעיף א שנמצאו בתלונה – לטיפול בעל התפקיד
המתאים לטפל באותו עניין, כאמור בסעיף א.

ג. תלונת ציבור שיש בה חשד לעבירה פלילית

אם העובדות הנטענות בתלונה מגלות שיש בה חשד, לכאורה, לעשיית עבירה פלילית על ידי שוטר
או אם עלה חשד כאמור בכל שלב של בירור התלונה – יפסיק הקת"ץ מיד את בירור התלונה
ויפעל לפי הקבוע בפקודת המטא"ר 06.03.03 – "חקירת אנשי משטרה על ידי המשטרה ועל ידי
המחלקה לחקירת שוטרים שבמשרד המשפטים".

ד. תלונת ציבור שיש בה טענה לאחריות בניזקין

תלונת ציבור שיש בה טענה לאחריות של המשטרה או של הנילון לנזק שנגרם למתלונן, או שיש
בה טענה לחבות אזרחית אחרת של המשטרה או של הנילון כלפי המתלונן – יהיה הטיפול בה
באופן הזה:

- (1) הקת"ץ הממונה יעביר את התלונה לעיון היועץ המשפטי של המחוז או של מג"ב או ליועץ
המשפטי למשטרת ישראל (כל אחד מאלה להלן "היועץ המשפטי"), לפי העניין;
(2) היועץ המשפטי יטפל בטענות בעניין החבות האזרחית;
(3) הקת"ץ הממונה יודיע למתלונן על העברת הטענות בעניין החבות האזרחית ליועץ
המשפטי;
(4) הקת"ץ הממונה יטפל בבירור התלונה ויודיע ליועץ המשפטי את ההחלטה בתלונה;
(5) הקת"ץ הממונה יקבל את אישור היועץ המשפטי לנוסח ההודעה למתלונן לפי סעיף 15א.

ה. תלונת ציבור אשר מתנהל הליך פלילי בקשר לעובדות הנטענות בה

אם הוגשה תלונת ציבור ובמהלך בירורה נמצא כי מתנהל הליך פלילי בקשר לעובדות הנטענות
בה, יפסיק הקת"ץ הממונה את בירור תלונת הציבור ויודיע לראש היחידה המטפלת בהליך
הפלילי על תלונת הציבור ועל הראיות שנאספו עד שהופסק הבירור.

בסעיף זה –

"ראש היחידה המטפלת בהליך הפלילי" – כל אחד מאלה:

- (1) בתיק הנמצא בחקירה – ראש יחידת החקירות;
(2) בתיק הנמצא בתביעה – ראש יחידת התביעות.

22. ביטול פקודת הקבע

פקודת הקבע 06.03.01 – "הטיפול בתלונות הציבור" שפורסמה בהודעת המטא"ר 141/73 – בטלה.