

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

נוהל פניות הציבור

1. מינוי אחראי על תלונות ופניות הציבור

- 1.1. החברה מינתה את קצינת הציות כאחראית על תלונות ופניות הציבור (להלן: "אחראי פניות הציבור" ו/או "האחראי").
- 1.2. אחראי פניות הציבור יהא הגורם המלווה, המרכז והמקשר בנוגע לטיפול בפניות הציבור.
- 1.3. אחראי פניות הציבור יהא אחראי, בין היתר:
- 1.4. לרכז בסמכותו את כל תלונות/ פניות הציבור בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו בהוראות נוהל זה.
- 1.5. לרכז בסמכותו את הטיפול בפניות הממונה במסגרת בדיקת תלונת עמית.
- 1.6. לבירור התלונה בין הגורמים הרלבנטיים בחברה.
- 1.7. להכנת תשובת החברה, בהתאם לתשובות והנתונים שקיבל/אסף מהגורמים הרלבנטיים.

2. אופן הטיפול בתלונות פניות הציבור שנתקבלו מאת העמית

- 2.1. תלונות/פניות ציבור יתקבלו בכתב, בלבד. לצורכי נוהל זה תיחשב "תלונה או פניית ציבור" כל קובלנה בקשר עם איכות השירות, חריגה מהוראות העמית/ המוטב, חריגה מהוראות דין, בין אם נטען לנזק כספי ובין אם לאו, וכן כל דרישת תשלום של נזק.
- 2.2. אחראי פניות הציבור יישלח לעמית הודעה בנוסח הרצ"ב כנספח א', על קבלת פנייתו והעברתו לבדיקה מול הגורמים הרלבנטיים, בתוך 3 ימים ממועד קבלתה במשרדי החברה.
- 2.3. עם קבלת מכתב תלונה או פנייה מאת עמית יפנה אחראי פניות הציבור לעובדי התפעול הרלבנטיים בחברה ו/או למנהלי נותני השירותים החיצוניים (לרבות הבנק המתפעל את חשבונות העמיתים ומנהלי ההשקעות החיצוניים) ו/או מי שימונו מטעמם (להלן ולעיל: "הגורמים הרלבנטיים"), לפי נושא הפנייה (תפעול, השקעות וכד'), לברר מולם את נסיבות הפנייה, העובדות, קבלת מסמכים ומידע רלבנטי אחר להכנת תשובת החברה.
- 2.4. אחראי פניות הציבור ידאג לקבל מהגורמים הרלבנטיים את תגובותיהם ו/או מידע ו/או מסמכים רלבנטיים תומכים לתשובה בתוך 3 ימים ממועד פנייתו של אחראי פניות הציבור ככל שמדובר במידע

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

אשר אמור להתקבל מגורם חיצוני לחברה, לרבות נותני השירותים המצוינים לעיל, יפעל האחראי ככל שהדבר בידי לקבלת המידע והתשובות במהירות המרבית.

2.5. ככל שהאחראי יסבור כי יש לבחון מתן פיצוי לעמית הפונה הוא יעביר את מקרה הפנייה, וכל מידע נוסף אשר הצטבר בידי בהמשך לפנייה לוועדה לפיצוי עמיתים, לרבות חישוב הפיצוי בהתאם להוראות הדין.

2.6. הוועדה תתכנס במהירות האפשרית מיום העברת הפנייה ו/או במועד אשר יאפשר מתן תשובה לעמית, לרבות לעניין הפיצוי, לא יאוחר מ- 30 ימים מיום הפנייה.

2.7. אם לא ניתן לכנס את הוועדה תוך 30 ימים ממועד קבלת הפניה ויש צורך, לדעת המנכ"ל, לאשר את הפיצוי כאמור המנכ"ל יהיה מוסמך לאשר את שיעור הפיצוי או לחלופין יוודא כי נעשית פנייה לממונה לקבלת ארכה למתן תשובה וניתנה ארכה כאמור על ידי הממונה.

2.8. אחראי פניות ציבור יכין את התשובה לעמית, אשר תהא, ככל שניתן, מפורטת ומנומקת ואליה יצורפו כל המסמכים שיש בהם לתמוך בתשובת החברה (להלן: "תשובת החברה").

2.9. אחראי פניות הציבור יעביר את תשובת החברה לקבלת התייחסותם של מנכ"ל החברה, הגורם הרלבנטי לאותו עניין והיועץ המשפטי (ככל שעולות ממנה שאלות משפטיות). ככל שיידרש ע"י המנכ"ל, יתקן אחראי פניות הציבור את תשובת החברה בהתאם להערות שקיבל מאותם גורמים.

2.10. במידה והעתק מכתב הפניה או התלונה נשלחו גם אל הממונה על ידי העמית, העתק התשובה יישלח גם אל הממונה.

3. אופן הטיפול בתלונות פניות הציבור שנתקבלו מאת הממונה

3.1. עם קבלת מכתב מאת הממונה במסגרת בירור של תלונת לקוח, יהא על האחראי לפנות לגורמים הרלבנטיים בחברה או מחוצה לה, לפי נושא הפנייה לרבות לעובדי התפעול הרלבנטיים בחברה ו/או למנהלי נותני השירותים החיצוניים ולברר מולם את נסיבות הפנייה, העובדות, קבלת מסמכים ומידע רלבנטי אחר להכנת תשובת החברה, כאמור בסעיף 4.3 לעיל.

3.2. אחראי פניות הציבור ידאג לקבל מהגורמים הרלבנטיים את תגובותיהם ו/או מידע ו/או מסמכים רלבנטיים תומכים לתשובה בתוך 3 ימים ממועד פנייתו של אחראי פניות הציבור. ככל שמדובר במידע אשר אמור להתקבל מגורם חיצוני לחברה, לרבות נותני השירותים המצוינים לעיל, יפעל האחראי ככל שהדבר בידי לקבלת המידע והתשובות במהירות המרבית.

3.3. ככל שהאחראי סבר כי נסיבות התלונה מעלות שאלה אם יש לפצות את הפונה/ מתלונן יפעל האחראי לכנס את הוועדה לפיצוי על מנת שזו תקבל החלטה בהתאם.

3.4. אחראי פניות ציבור יעביר את תשובת החברה בכתב, ואת המסמכים אשר נוגעים לבירור הפנייה בהתאם לטיבה ולתוכנה, לרבות המסמכים שעליהם נסמכת התשובה לממונה תוך 30 ימים מהיום

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

שבו הומצאה לו הפניה. הורה הממונה להשיב במישרין לפונה, ישיב אחראי פניות הציבור באופן מנומק גם לפונה.

3.5. בתשובת החברה יפרט אחראי פניות הציבור את רשימת המסמכים המצורפים לתשובת החברה (נספח ב'), וינמק את הטעם לצירופם וכן יפנה לסעיפים המתאימים במסמכים המצורפים, לפי הצורך.

3.6. במקרים בהם לדעת אחראי פניות הציבור, חל חיסיון על מידע או מסמכים, יעביר לממונה את המידע או המסמכים, לפי העניין, בנפרד, ויציין כי חל עליהם חיסיון ועל כן אין להעבירם לפונה.

3.7. לאחר העברת התשובה, החברה לא תהא רשאית, במועד מאוחר יותר, להעלות טענות או להמציא מידע שלא נכללו בתשובתה, או להמציא מסמכים שלא צורפו לתשובתה, אלא בהיתר מאת הממונה ולפיכך ישנה חשיבות מהותית לאחראי לפעול לקבלת כל המסמכים הרלבנטיים עד המועד האמור.

3.8. ביקש הממונה להמציא לו מידע או מסמכים נוספים, ימציא אחראי פניות הציבור את המידע או המסמכים האמורים, לפי העניין, בתוך 14 ימים מהיום שבו נתבקש לעשות כן, למעט מקרים בהם ידרוש הממונה המצאת המידע בתוך פרק זמן אחר.

4. הארכת מועדים

4.1. ככל שיידרש, האחראי לפניות הציבור יפנה לממונה בכתב בבקשה להארכת המועדים המנויים לעיל.

4.2. אחראי פניות הציבור יפרט את הסיבות והנימוקים בגינם מתבקשת הארכה, וכן את הפעולות שננקטו על ידו לצורך המענה לפניה ואת הפעולות הנוספות להן הוא נדרש.

5. אופן המצאת ידיעות ומסמכים לממונה

5.1. אחראי פניות הציבור, ימציא את תשובת החברה את המידע ו/או המסמכים המצורפים לה, לממונה באמצעות אתר האינטרנט של היחידה לפניות הציבור, אלא אם כן התיר הממונה לחברה, המצאה באופן אחר.

נושא הפניה יסווג לפי הקטגוריות השונות הקבועות באתר.

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

5.2. אחראי פניות הציבור יודא באמצעות אתר האינטרנט כי התשובה, המידע או המסמכים האמורים בסעיף 7.1 התקבלו בידי הממונה.

6. מידע המצוי ברשות הפונה

6.1. אם אין בידי החברה מידע הנוגע לביורר הפנייה יהא על אחראי פניות הציבור, לפנות לפונה בתוך 14 ימים מיום קבלת הפניה ולבקשו בבקשה מתועדת להמציא לחברה את המידע המבוקש בתוך 30 ימים מיום קבלת מכתב החברה.

6.2. במקביל יעדכן אחראי פניות הציבור את הממונה כי אין בידו מידע וכי הוא פנה לפונה בבקשה כאמור.

6.3. קיבל אחראי פניות הציבור את המידע המבוקש מהעמית ימציא את תשובתו לעמית ולממונה בתוך 21 ימים מיום שהומצא המידע החסר.

6.4. לא המציא העמית את המידע בתוך 30 ימים מיום פניית אחראי על פניות הציבור, יעדכן את הממונה כי המידע לא הומצא על אף פנייתו לפונה.

6.5. לא המציא הפונה את המידע שנתבקש בתוך 30 ימים ימציא אחראי פניות הציבור את תשובתו ואת המסמכים שניתן להמציאם מבלי המידע שברשות הפונה, בתוך 7 ימים מהיום שתמו 30 הימים שניתנו לעמית להמצאת המידע.

7. לקחים והסקת מסקנות

התקבלה פנייה של עמית או של הממונה, ומצא מי אשר טיפל בפנייה ובכלל זה הממונה, המנכ"ל, הוועדה כי היה ליקוי בהתנהלות הקרן או בהתנהלות מי מטעם הקרן ואותו הליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך הקרן בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי; נמצא כי התקיימו ליקויים דומים יופקו הלקחים ממקרים אלו והקרן תפעל לתיקונם בתוך זמן סביר; בסעיף זה "ליקוי מערכתי" - ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצת עמיתים/ מוטבים.

8. תיעוד וביקורת פנים

8.1. אחראי פניות הציבור יהא אחראי לתיעוד המסמכים הבאים: הבדיקות שבוצעו לצורך הטיפול בפנייה, תשובות החברה בצירוף המסמכים הנלווים, לרבות פניית הממונה או פניית העמית, לפי העניין וכל תכתובת נוספת בעניין אותה פנייה בקלסר "פניות עמיתים" או בתיקייה ייעודית שינהל לשם עניין זה.

8.2. אחראי פניות הציבור יהא אחראי לשמור ולתעד את כל האישורים על שליחת תשובת החברה ללקוח ולממונה, לרבות אישור על קבלתה.

8.3. העתקי כתבי התלונה, פניות הממונה, תשובות האחראי יועברו לידיעת מבקר הפנים של החברה.



קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

9. אחריות ליישום הנוהל

ממונה פניות הציבור.

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

נספח א'

תאריך: _____

לכבוד

שלום רב,

הנדון: פנייתך לקרן השתלמות מינהל, קרן ההשתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

סימוכין מכתבך מיום _____

הרינו לאשר פנייתך שבסימוכין.

הנושא הועבר לבדיקה מול הגורמים הרלוונטיים.

עם סיומה נודיעך תוצאותיה.

בכבוד רב,

מינהל קרן השתלמות לפקידים

החברה המנהלת של מינהל – קרן השתלמות לפקידים עובדי המינהל והשירותים בע"מ

נספח ב'

מסמכים אשר עשויים להיות רלוונטיים לבירור התלונה

- ✓ מסמכי בקשות להעברה בין קופות גמל.
- ✓ בקשות לפדיון/משיכת כספים.
- ✓ דיווחים שנתיים ורבעוניים.
- ✓ דיווחים לגבי העברה בין קופות גמל.
- ✓ מסמכי פתיחת חשבון.