


<p>מספר הנוהל: 17-0103 בתוקף מתאריך: 3.11.16 מהדורה: 1 תאריך עדכון אחרון: עמוד 1 מתוך 3</p>	<p>הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל נהלים</p>	
<p>טיפול בפניות הציבור המובאות בפני מבקר הטכניון</p>		

1. **רקע**
הטכניון, כמוסד אקדמי ציבורי יכול לקבל פניות בנושאים שונים מגורמים בתוך הטכניון (סגל אקדמי, סגל מנהלי, סטודנטים בטכניון, מועמדים ללימודים בטכניון ובני משפחותיהם) וכן מגורמים מחוץ לטכניון.

2. **מטרה**
מטרת נוהל זה הינה לפרט את תהליך הטיפול בפניות הציבור הנשלחות למבקר הטכניון בלבד, תוך הבטחת קיומם של מנגנוני בקרה ורמת שירות מיטבית הניתנת לציבור הפונה למבקר הטכניון.

3. **הגדרות**

3.1. **מבקר הטכניון** - הרשות האחראית לביקורת הפנימית של כל ענייני הטכניון והגופים הפועלים מטעמו, פרט לאותם עניינים שהינם אקדמיים טהורים, בהתאם לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992, חוקת הטכניון ותקנון מבקר הטכניון.

3.2. **גוף מבוקר** - יחידה מנהלית ו/או אקדמית (למעט בעניינים אקדמיים מובהקים) ו/או חברות/עמותות/מכונים/מרכזים/גופים בלתי מאוגדים המצויים בשליטת הטכניון שהינם נשוא ביקורת.

3.3. **פנייה** - בקשה, הצעה, המלצה, טענה, תלונה, תרעומת או קובלנה, שהתקבלה אצל מבקר הטכניון.

3.4. **פנייה אנונימית** - פנייה בה לא מצויינים פרטיו של הפונה.

3.5. **פונה** - יוזם הפנייה לרבות עובד הטכניון (בכלל זה סגל אקדמי וסגל מנהלי), סטודנטים בטכניון, מועמדים ללימודים בטכניון ובני משפחותיהם וכן כל מי שחש נפגע ע"י הטכניון.

3.6. **יומן פניות הציבור** - יומן המנוהל בלשכת מבקר הטכניון בו נרשמות הפניות המתקבלות אצל מבקר הטכניון לרבות פרטיהן.

3.7. **דו"ח מרכז** - דו"ח אשר מפרט את הפניות שנתקבלו אצל מבקר הטכניון, את ממצאי בדיקתן, המסקנות וההמלצות.

4. **סמכות ואחריות**

4.1. בסמכות יו"ר ועדת הביקורת להכריע באופן הטיפול בבקשה לעיון מחדש.

4.2. **בסמכות מבקר הטכניון**

4.2.1. קביעת סיווג הדיווח המתקבל בהתאם לאופי הפנייה.

4.2.2. בירור פניות שנתקבלו כלפי הטכניון, הגופים הפועלים מטעמו ונושאי התפקידים בו, אם לדעתו הן ראויות לבדיקה על-ידו וזאת לאחר שהתייעץ עם יו"ר ועדת הביקורת / יו"ר הוועד המנהל / נשיא הטכניון.

4.2.3. לקבוע האם פנייה אנונימית ראויה לבדיקה והתייחסות עפ"י שיקול דעתו. במידה והוחלט על טיפול בפנייה, אופן הטיפול בה יהא בהתאם לאופן הטיפול בכל פנייה אחרת בשינויים המחויבים.

4.3. **באחריות מבקר הטכניון**


4.3.1. הכנת דו"ח מרכז והפצתו אחת לשנה לוועדת הביקורת ולנשיא הטכניון.

4.3.2. בדיקת פניות בנושאי שחיתות או פגיעה בטוהר המידות בהתאם לחוק לעידוד טוהר המידות בשרות הציבורי, התשנ"ב-1992.

4.3.3. העברת הפנייה להתייחסות מנהלי היחידות הרלוונטיות, שיש להן נגיעה לנושא.

4.4. **באחריות מנהל היחידה הרלוונטית, שהפנייה נוגעת לתחומי אחריותו**

4.4.1. העברת מידע שלם ומהימן בהתאם לבקשת מבקר הטכניון ועפ"י לוח הזמנים המוגדר להעברת המידע למבקר הטכניון (כמפורט בסעיף 5.1.4 להלן) או עפ"י לוח אחר ככל שייקבע על ידי מבקר הטכניון.

<p>מספר הנוהל: 17-0103 בתוקף מתאריך: 3.11.16 מהדורה: 1 תאריך עדכון אחרון: עמוד 2 מתוך 3</p>	<p>הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל נהלים</p>	
<p>טיפול בפניות הציבור המובאות בפני מבקר הטכניון</p>		

4.4.2. תיקון הליקויים, ככל שיהיו, בהתאם להחלטת ועדת הביקורת ועפ"י לוח הזמנים, כמפורט בסעיף 5.1.4 להלן.

5. שיטה/מהות

5.1. טיפול בפנייה

5.1.1. אופן העברת הפנייה - הפנייה למבקר הטכניון תיעשה בכתב, באמצעות דואר, פקס, דואר אלקטרוני או מסירת המכתב ישירות ללשכת מבקר הטכניון. הפנייה תכלול את הפרטים הבאים:

5.1.1.1. ציון שם הפונה, כתובתו ופרטי יצירת קשר עמו (דוא"ל, טל', פקס).

5.1.1.2. פירוט מהות הפנייה.

5.1.1.3. צירוף מסמכים רלוונטיים, באם ישנם.

5.1.2. רישום הפנייה - עם קבלת הפנייה אצל מבקר הטכניון, יתבצע רישום ביומן פניות הציבור ובו הפרטים הבאים:

5.1.2.1. תמצית מהות הפנייה.

5.1.2.2. תאריך קבלתה.

5.1.2.3. שם הפונה ופרטיו (או ציון כי הפנייה אנונימית).

5.1.2.4. מספר הפנייה עפ"י הסדר ביומן פניות הציבור.

5.1.3. הודעה על קבלת הפנייה - בתוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הדיווח אצל מבקר הטכניון, תועבר הודעה לפונה מטעם לשכת מבקר הטכניון המציינת כי פנייתו נתקבלה וכי התייחסות תועבר אליו בהמשך (בהתאם ללוח הזמנים המוגדר בסעיף 5.1.4 להלן).

5.1.4. לוח זמנים לטיפול בפנייה

5.1.4.1. בתוך 5 ימי עבודה מיום קבלת הדיווח אצל מבקר הטכניון, על מבקר הטכניון לקבוע האם הפנייה מצריכה את המשך טיפולו, לאחר שנועץ עם הגורמים כאמור בסעיף 4.2.2.


5.1.4.2. באם יוחלט על המשך טיפול, תועבר הפנייה למנהל היחידה הרלוונטית, שהפנייה נוגעת לתחומי אחריותו, לצורך קבלת התייחסותו. על מנהל היחידה הרלוונטית להעביר התייחסותו בתוך 10 ימי עבודה מיום קבלתו את הפנייה או במועד אחר שייקבע עפ"י החלטת מבקר הטכניון.

5.1.4.3. באם יוחלט כי הפנייה עונה על אחד הקריטריונים בגינם לא מבוצעת בדיקת מבקר הטכניון (בין היתר, מן הטעמים המצוינים בסעיף 5.2 להלן), תועבר הודעה לפונה בליווי הסבר תמציתי המנמק זאת וכן הודעה למנהל היחידה הרלוונטית שהפנייה נוגעת לתחומי אחריותו.

5.1.4.4. מצא מבקר הטכניון כי פנייה שנבדקה על ידו הינה מוצדקת, יודיע מבקר הטכניון על מסקנות בדיקתו למי שכלפיו הוגשה הפנייה לאחר שניתנה לו הזכות להגיב לפונה.

בתשובתו לפונה רשאי מבקר הטכניון לציין את תמצית הממצאים העיקריים שעלו בבדיקתו. מסקנות הבדיקה יועברו לפונה בתוך 28 ימי עבודה מיום קבלת הפנייה אצל מבקר הטכניון. במקרים להם קיימות השלכות משפטיות, ייועץ מבקר הטכניון עם יועמ"ש הטכניון טרם מתן תשובתו לפונה.

5.1.4.5. באם לא עלה בידי מבקר הטכניון להגיע לכדי מסקנות בדיקתו בתוך 28 ימי עבודה מיום קבלת הפנייה, יודיע זאת בכתב לפונה, ויציין במידת האפשר ועפ"י שיקול דעתו את ממצאי הביניים בבדיקתו ואת המועד הצפוי להעברת התייחסות הסופית, אשר לא יעלה על 60 ימי עבודה ממועד קבלת הפנייה.

<p>מספר הנוהל: 17-0103 בתוקף מתאריך: 3.11.16 מהדורה: 1 תאריך עדכון אחרון: עמוד 3 מתוך 3</p>	<p>הטכניון - מכון טכנולוגי לישראל נהלים</p>	
<p>טיפול בפניות הציבור המובאות בפני מבקר הטכניון</p>		

5.1.4.6. בפניות בגינן לא ניתן להעביר התייחסות סופית בתום 60 ימי עבודה ממועד קבלתן, יועבר עדכון בכתב לפונה המסביר את התמשכות הטיפול, זאת בכפוף לאישור יו"ר ועדת הביקורת או מי מטעמו.

5.1.5. בקשה לעיון מחדש

לפונה זכות לבקש ממבקר הטכניון עיון מחדש במסקנותיו. זכות זו תצוין על גבי תשובתו של מבקר הטכניון לפונה, בה יוסבר כי לצורך מימוש זכות זו, על הפונה להעביר בכתב למבקר הטכניון את הנימוקים לעיון מחדש בתוך 28 ימי עבודה מיום קבלת מסקנות בדיקת מבקר הטכניון.

אופן הטיפול בבקשה לעיון מחדש של הפונה ייעשה בהיוועצות עם יו"ר ועדת הביקורת או מי מטעמו ובהתאם להחלטתו. הודעה לפונה על אופן הטיפול בבקשה לעיון מחדש תועבר בהתאם לסדר הזמנים כמפורט בסעיף 5.1.4.

5.1.6. סגירת פנייה

פניה תחשב כפנייה סגורה במקרים הבאים:

5.1.6.1. סיום טיפול הביקורת הפנימית לאחר שנשלחה הודעה לפונה בדבר ממצאי פנייתו או שהינה עונה על אחד הקריטריונים בגינם לא מבוצעת בדיקת הביקורת הפנימית.

5.1.6.2. הודעה בכתב מהפונה בדבר משיכתו את הפנייה.

בכל מקרה, סגירת הפנייה תירשם ביומן פניות הציבור ותכלול ציון סיבת סגירתה ותאריך העברת הודעת סגירת הפנייה לפונה.

5.2. פנייה לא תופל ע"י מבקר הטכניון במקרים הבאים:

5.2.1. פנייה הנמצאת בהליכים בבית דין, או שבית הדין כבר הכריע בנושא הפנייה.

5.2.2. באם קיים חשד לעבירה פלילית ו/או הוגשה לגבי הפנייה תלונה למשטרה ו/או הפנייה נמצאת בחקירת משטרה או כוחות הביטחון.

5.2.3. הפנייה עוסקת בנושאים אקדמיים טהורים - במקרה זה יעביר מבקר הטכניון את הפנייה לטיפול הגורם האקדמי המתאים.

5.2.4. הפנייה עוסקת בהטרדה מינית – במקרה זה יעביר מבקר הטכניון את הפנייה לממונה על מניעת הטרדה מינית בטכניון.

5.2.5. הפנייה הוגשה בלי שהפונה מיצה את האפשרויות הרגילות העומדות ברשותו לטיפול בנושא - במקרה זה יעביר מבקר הטכניון את הפנייה לטיפול הגורם המתאים.

5.2.6. פנייה אשר הוגשה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב).

5.3. דיווח ממצאים

אחת לשנה, יוצגו בפני ועדת הביקורת כלל הפניות שהוגשו למבקר הטכניון במהלך שנת העבודה לרבות מהותן, ממצאיהן, המסקנות וההמלצות העולות מהטיפול בהן.

5.4. דו"ח מרכז

הדו"ח המרכזי יכלול את כלל הפניות שהוגשו למבקר הטכניון לרבות פניות אנונימיות, בין אם טופלו ע"י מבקר הטכניון ובין אם לאו. הדו"ח המרכזי יועבר אחת לשנה לוועדת הביקורת ולנשיא הטכניון.

6. תחולה ותוקף

6.1. נוהל זה חל על כל עובדי הטכניון והגופים המבוקרים הפועלים מטעמו.

6.2. נוהל זה תקף מיום פרסומו.


ד"ר יורם זבה
יו"ר ועדת הביקורת