

א' באלול תשע"ט

1 בספטמבר 2019

## נוהל תהליך טיפול בפניות באגף לאיגוד שיתופי

### 1. כללי

רשם האגודות השיתופיות (להלן: "הרשם") מפקח על התנהלותן התקינה של אגודות שיתופיות (להלן: "אגודה/אגודות") בין היתר, תוך בירור תלונות ופניות בעניין ליקויים או הפרה של הוראות הדין, פקודת האגודות השיתופיות והתקנות והצווים שהותקנו על פיה (להלן: "דיני האגודות").

בירור התלונות והפניות נועד לסייע לחברי אגודות ולפונים אחרים, ככל שניתן, לשמור על זכויותיהם באגודות השיתופיות (ביחס לפונים אחרים - ככל שישנן), לאתר ליקויים רוחביים ולסייע בגיבוש מדיניות האגף לאיגוד שיתופי (להלן: "האגף") בנוגע ליחסי הגומלין שבין האגודה לחבריה ובין החברים לבין עצמם.

פניות המתקבלות באגף מסווגות לאחת משלוש קטגוריות עיקריות: תלונה, בקשה ודיווח.

- תלונה - נוגעת לסוגיות של הבטחת זכויות החברים והאגודה ושמירה על ניהול תקין בהתאם למאפייניה של אותה אגודה.
- בקשה - שאלות כלליות ובקשות לקבלת מידע ושירותים נוספים.
- דיווח - מיועד לרשויות האגודה. דיווחים שנדרשים על פי דין. בין היתר, דיווח ועדכון בדבר בחירות לרשויות אגודה, שינויים בהרכב ועד ההנהלה והגשת דוחות כספיים.

מסמך זה מתייחס לפניות מסוג בקשה ותלונה.

**בקשה** - האגף מטפל ועונה על שאלות כלליות ופניות מקרב הציבור לקבלת מידע ושירותים נוספים. עם זאת, האגף אינו מוסמך לתת לפונים ייעוץ משפטי או חוות דעת משפטיות המתייחסים למקרים קונקרטיים אלא מידע בעל אופי כללי בלבד.

**תלונה** - האגף מברר תלונה של חברי האגודות בהתאם לסמכויותיו מכח דיני אגודות שיתופיות. אם וככל שהתלונה נמצאת מוצדקת, נדרשת האגודה לתקן את הדרוש תיקון. עיקר התלונות המטופלות באגף נוגעות לסוגיות בענייני בחירות, התנהלות הוועד, החלטות האסיפה הכללית ויתר רשויות האגודה או לעניין פגיעה בזכויות חברי אגודה.

תכלית בירור התלונות היא לבדוק האם רשויות האגודה פועלות בניגוד לדיני האגודות השיתופיות או כללי מינהל תקין, האם נדרשת התערבות רגולטורית על מנת לתקן זאת והאם הדבר נמצא בתחום סמכותנו. על כן, ככל שהטיפול אינו בסמכותנו, הוא אינו מטופל על ידנו.

## 2. סוגי תלונות שאינן מטופלות על ידנו

### 2.1. תלונות שאינן בתחום סמכותנו, ובכלל זה:

1. **תלונות בקשר לביצוע עבירות פליליות** - בתלונות מסוג זה ניתן לפנות למשטרת ישראל או לכל גוף אחר בעל סמכות בנדון.
2. **תלונות בקשר לשימוש חורג בקרקע** - בתלונות מסוג זה ניתן לפנות לרשות מקרקעי ישראל או לכל גוף אחר בעל סמכות בנדון.
3. **תלונות בקשר לגובה תעריפי מים** - בתלונות מסוג זה ניתן לפנות לרשות המים.
4. **תלונות בקשר לחוק ההתיישבות** - בתלונות מסוג זה ניתן לפנות לממונה על חוק ההתיישבות במשרד החקלאות.
5. **תלונות בקשר לוועד מקומי** - בתלונות מסוג זה ניתן לפנות למועצה האזורית ולמשרד הפנים.
- 2.2. ככלל, האגף אינו מתערב בתלונות שעניינן נדון בעבר או במקביל בערכאות משפטיות.
- 2.3. האגף אינו משיב על פניות שלא נשלחו אליו ישירות (למשל, העתק של תלונה הממוענת לגורם אחר וכדו').
- 2.4. בתלונה שעניינה סכסוך אישי או כספי בין חבר האגודה לאגודה או בין חברי אגודה, יש לפעול בהתאם להוראות סעיף 8' להלן.

### 3. הליכים ובדיקות לפני הגשת פניה לאגף:

- 3.1. **בדיקה באתר האינטרנט שלנו** – התשובות לשאלות ופניות רבות נמצאות כבר באתר שלנו. לכן, בטרם הגשת פניה, מומלץ לעיין באתרנו ([להחץ כאן לקישור לאתר](#)) בו ניתן למצוא חקיקה רלוונטית, שאלות ותשובות, מדיניות ונהלים ועוד.
- 3.2. **מיצוי הליכים** - בטרם הגשת תלונה לאגף יש למצות את הטיפול בתלונה מול רשויות האגודה (כגון: האסיפה הכללית, ועד ההנהלה או ועדת הביקורת). ככל שתשובת רשויות האגודה אינה לשביעות רצון הפונה, או שלא התקבל מענה תוך 30 ימים (למעט במקרים דחופים כגון קיום בחירות לרשויות האגודה, כינוס אסיפה כללית וכדו'), באפשרות הפונה לפנות אלינו, תוך צירוף פנייתו לרשויות האגודה והעתק התגובה (ככל שהתקבלה) ופירוט מדוע תגובת האגודה אינה נותנת מענה לפנייתו.

### 4. דרכי הגשת פניות לאגף וזמני מענה:

- הדרכים בהן ניתן להגיש פניות לאגף יפורטו להלן וזמן המענה לפניות נגזר מכמות הפעולות אותם אנו נדרשים לעשות במסגרת הטיפול בפנייה.
- המענה המהיר ביותר יינתן לפניות מקוונות באמצעות האתר. זמן המענה על פניות אלו קצר משמעותית מהמענה הניתן לפניות אחרות המצריכות קליטה ידנית לתוך המערכת.

#### 4.1. טבלת זמני מענה בהתאם לערוצי התקשורת (ימים):

פניה באמצעות	טופס פניה מקוון	דוא"ל	פקס	דואר ישראל
אישור קבלה	מיידית	מיידית	14	14
מענה - בקשה	14	21	30	30
מענה - תלונה	45	60	70	70

#### א. פניה באתר באמצעות טופס הפניה המקוון<sup>1</sup>:

עם קבלת הפניה באמצעות הטופס המקוון יישלח לפונה בדואר אלקטרוני אישור על קבלת הפניה.

#### ב. פניה באמצעות דואר אלקטרוני: [igudshitufi@economy.gov.il](mailto:igudshitufi@economy.gov.il)

לאחר השליחה, יקבל הפונה מייל המאשר קבלת הפנייה;

#### ג. פניה באמצעות פקס:

משלוח פקס למס' 02-6793432.

בירור טלפוני לאישור קבלת פקס יתאפשר לאחר 24 שעות מרגע משלוח הפקס, בטלפון: 02-5680700, בין השעות 09:00-14:00.

#### ד. פניה באמצעות הדואר:

יש לשלוח לכתובת: רשם האגודות השיתופיות, רח' הצבי 15, ירושלים 9438622.

בירור טלפוני לאישור קבלת מכתב יינתן לאחר 14 ימי עבודה ממועד משלוח הדואר, לטלפון: 02-5680700, בין השעות 09:00-14:00.

על מנת לייעל ולזרז את הטיפול בפניותיכם, רצוי לא לשלוח פניה ביותר מערוץ תקשורת אחד או יותר מפעם אחת באותו ערוץ תקשורת.

**פניה שנשלחה יותר מפעם אחת או באמצעות כמה ערוצי פנייה - תיענה בהתאם לזמן המענה שנקבע לערוץ הפנייה האיטי ביותר מבין הערוצים שבאמצעותם הוגשה ובהתאם למועד שנקבע.**

#### 4.2. בהגשת תלונה ופניה לאגף יכללו הפרטים הבאים:

1. פרטי הפונה - שם מלא, מספר תעודת זהות/ח.פ., כתובת למשלוח דואר, מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני;

<sup>1</sup> בקישור: <https://forms.gov.il/globalData/GetSequence/getHtmlForm.aspx?formType=coopapplications@moital.gov.il> פניות בדרך זו תקבלנה עדיפות.

2. פרטי האגודה בהתייחס אליה מוגשת הפניה - שם האגודה, מספרה ורצוי גם פרטי התקשרות (כתובת האגודה למשלוח דואר, מספר טלפון/פקסימיליה וכתובת דואר אלקטרוני של האגודה);
3. תיאור מדויק של עובדות המקרה ופירוט הליקויים או הפגמים שבוצעו לדעת הפונה - לצורך טיפול יעיל מומלץ להתמקד בעיקר ולקצר בתיאורים שאינם קשורים ישירות לתלונה שהוגשה, אך הכרחיים להבנת הרקע להגשתה;
4. אסמכתאות הקשורות לפנייה;
5. כל מידע נוסף שעשוי לעזור בבירור התלונה;
6. כאשר מדובר בהמשך לפנייה קיימת, יצוין מספר הפנייה הראשונה.

**4.3. לתשומת ליבכם, ככלל, הפניות לאגף יכולות להתבצע באופן עצמאי ולא נדרש ליווי של איש מקצוע כגון עו"ד או איש מקצוע אחר. עם זאת, פונה שמעוניין לפנות באמצעות מייצג (כל מייצג) ייצרף בקשה לייצוג/ייפוי כוח מתאים, בכתב. פניות ללא ייפוי כוח מתאים/בקשה לייצוג, לא תטופלנה.**

בפנייה יש לכלול גם את השם הפרטי, שם המשפחה ומספר תעודת הזהות של הפונה בשמו מוגשת הפניה.

#### **4.4. פניות בעילום שם**

ככלל, פניות בעילום שם, לא תטופלנה. עם זאת, לפונים המעוניינים בכך ניתנת אפשרות לבקש לשמור על חשאיות שמם וזהותם או להשמיט פרטים מזהים אחרים. במקרה בו תתקבל החלטה, כי לא ניתן לברר הפניה או שאין מקום לחיסיון, יובהר לפונה טרם הטיפול בפניה, כי אין באפשרותנו לטפל בפניה כשהיא חסויה.

#### **5. תהליך הטיפול בפניות**

- 5.1. פנייה המתקבלת באגף, נקלטת במערכת ומועברת לטיפול הרפרנט המתאים בהתאם לסוג הפניה.
- 5.2. לפונה נשלחת הודעה המאשרת את קבלת הפנייה. בפניה באמצעות טופס מקוון או מייל תישלח הודעה לדוא"ל של הפונה מיד עם קליטת הפניה, בפניה באמצעות פקס או דואר, תישלח ההודעה תוך 14 ימים מקבלתה, לכתובת שתירשם על הפניה.
- 5.3. פנייה שהתקבלה מסווגת לאחת משלוש קטגוריות עיקריות: תלונה, בקשה ודיווח ומטופלת בהתאם.

#### **6. תהליך הטיפול בתלונות**

##### **6.1. כללי:**

1. ככל שהתמלאו התנאים הקבועים בסעיף 4.2 לעיל, וככל שאין בתשובת האגודה לפנייה המוקדמת של המתלונן (בהתאם לסעיף 3.2 לעיל), מענה מספק לטענותיו,

- התלונה תועבר להתייחסות האגודה אליה מתייחסת התלונה על מנת שתשיב על הטענות שהעלה הפונה, בתוך פרק הזמן שנקבע.
2. ככל שלא התמלאו התנאים הקבועים בסעיף 4.2 לעיל, התלונה תוחזר למתלונן להשלמתם, טרם תועבר לתגובת האגודה.
  3. האגודה תידרש לענות באופן מנומק ומפורט לאגף עם העתק לפונה<sup>2</sup>, כך למשל, האגודה יכולה לתקן את הליקוי כבר בסמוך לקבלת התלונה ועוד לפני שנדרשה התערבותנו.
  4. פונה, שסבור כי האגודה לא טיפלה בעניינו כנדרש, או שתשובתה אינה מניחה את דעתו, מתבקש לפנות בשנית לאגף, תוך 7 ימים מקבלת תשובת האגודה, ולפרט את הסוגיות אשר לדעתו דורשות המשך בירור על ידי משרדנו.
  5. עם קבלת תגובת הפונה לתשובת האגודה, ימשיך האגף את הטיפול בתלונה.
  6. ככל שלא התקבלה תגובת הפונה, באפשרותנו לסגור את הפניה.

## 6.2. קבלת מענה מהאגודה

1. במסגרת הטיפול בתלונה, הגורם המטפל עשוי לפנות לאגודה או לפונה, על מנת להשלים פרטים ומסמכים אחרים. משך הטיפול בתלונה משתנה מתלונה לתלונה ונקבע, בין היתר, בהתאם למורכבות התלונה והיקף המידע הנדרש.
2. ככל שנדרשה לעשות כן, האגודה תשיב לגורם המטפל בכתב על התלונה באופן מנומק ומפורט, בצירוף כל המסמכים שעליהם נסמכת תגובתה עם העתק לפונה.
3. בתגובתה תפרט האגודה את רשימת המסמכים המצורפים, תנמק את הטעם לצירופם וכן תפנה לסעיפים המתאימים במסמכים המצורפים, לפי הצורך.
4. עם סיום הליך הבירור, יישלח לצדדים מכתב ובו עמדת משרדנו לרבות תוצאות הבדיקה והנימוקים הרלוונטיים.
5. ככל ולצורך בירור התלונה והפעלת סמכותנו, נדרשת חקירה. יקבל הפונה הודעה על העברת התלונה למסלול חקירה.
6. לתשומת ליבכם, לעיתים עולה מחלוקת עובדתית ואין באפשרותנו להביע עמדתנו, כגון בתלונות המתבססות על חילופי דברים בעל פה. גם במקרים מעין אלו ישלח לצדדים מכתב המבהיר את העניין.

## 6.3. אופן התקשרות האגודה והמצאת ידיעות ומסמכים עם האגף - רשויות האגודה

1. התקשרות של אגודה עם האגף תעשה באמצעות [טופס הפניה המקוון](#).
2. ככל שמסיבה כלשהי לא ניתן לבצע התקשרות בדרך זו, ניתן לבצע בדרכים אחרות, ובלבד שיינתן נימוק בעניין.
3. בהתייחסות לפנייה ובהמצאת ידיעות ומסמכים תצוין מספר הפנייה.

<sup>2</sup> באמצעות [טופס הפניה המקוון](#).

#### 6.4. בירור תלונה בהיעדר תגובת האגודה

כאשר הועברה תלונה לתגובת האגודה וניתנה לה הזדמנות הוגנת להגיב, ולא הגיבה או לא העבירה תגובה מספקת, אין בכך מניעה להשלים את בירור התלונה ולהעביר את עמדתנו או לנקוט בסעד שבסמכותנו.

#### 6.5. ערעור ומיצוי זכויות

1. פונה זכאי להגיש ערר לרשם או למצות את זכויותיו בערכאות שיפוטיות, ככל שיראה לנכון לעשות כן ובכפוף לאפשרויות המשפטיות העומדות בפניו, גם אם פנה למשרדנו כאמור.

2. על החלטה של הרשם או עוזריו שהוסמכו לכך, ניתן לערער בפני בית המשפט המחוזי בירושלים בשבתו כבית משפט לעניינים מנהליים בתוך 45 יום ממועד ההחלטה, ובהתאם לתקנה 25 לתקנות בתי המשפט לעניינים מנהליים (סדרי-דין), התשס"א – 2000.

#### 7. טיפול בפניית בקשה

טרם פניה למשרדנו בפניה מסוג זה, מומלץ לעיין באתרנו בו ניתן למצוא חקיקה רלוונטית, שאלות ותשובות, מדיניות ונהלים ועוד.

1. בקשות לקבלת מידע שבידי האגף לאיגוד שיתופי - מטופלות לפי תקנה 4 לתקנות האגודות השיתופיות (הוראות כלליות) תשל"ו – 1976.
2. בקשות לפירוק אגודה תטופלנה בהתאם [לנוהל בקשות לפירוק](#) המפורסם באתר.
3. שאלות כלליות בענייני דיני האגודות השיתופיות, מטופלות ישירות מול הפונה.
4. האגף לאיגוד שיתופי אינו מעניק יעוץ משפטי או חוות דעת משפטיות. לצורך כך על הפונה לפנות להתייעצות עם עו"ד.

#### 8. טיפול בתלונות שעניינם יישוב סכסוכים אישיים בין אגודה לחבר בה או בין החברים לבין עצמם

1. תלונות מסוג זה ימוצו במסגרת סעיף יישוב סכסוכים בתקנון האגודה.
2. ככל שבסעיף יישוב סכסוכים בתקנון האגודה קיימת אפשרות לפנות לרשם בבקשה למינוי בורר, את הבקשה יש להגיש בהתאם [להנחיות](#) המפורטות באתר משרדנו<sup>3</sup>.

#### 9. מניין הימים עד לסיום הטיפול בפניה

1. טיפול בפניות מסוג בקשות יסתיים תוך פרק הזמן הקבוע בסעיף 4.1 לעיל, בהתאם למועד קבלת הפניה האחרונה באותו עניין.

<sup>3</sup> בקישור: [https://www.gov.il/he/service/dispute\\_settlement\\_cooperatives](https://www.gov.il/he/service/dispute_settlement_cooperatives)



2. טיפול בפניות מסוג תלונות יסתיים תוך פרק הזמן הקבוע בסעיף 4.1 לעיל, בהתאם למועד קבלת התלונה האחרונה באותו עניין. ככל שנדרשת חקירה, הפונה יקבל הודעה על העברת הטיפול למסלול של חקירה והטיפול בפנייתו יסתיים בפרק זמן אחר, בהתאם למורכבות החקירה.
3. במקרים מורכבים אחרים יתכן והטיפול יימשך זמן רב יותר מהנקוב בטבלה, והודעה על כך תימסר לפונה (כגון מקרים בהם נדרשת הכרעה עקרונית).
4. לתשומת ליבכם, פנה הפונה שוב באותו עניין, תוך פרק הזמן הקבוע בסעיף 8.2 לעיל או טרם נדרש על ידי הגורם המטפל להתייחסות, תטופל ותתברר רק הפנייה האחרונה שהגיש, ומניין הימים לצורך סיום הטיפול בפניה יחל מרגע קבלת הפנייה האחרונה.



כ"ב אלול תשע"ט,  
22.09.2019

לכבוד,  
חברי אגודות שיתופיות  
יו"רים, חברי ועד אגודות שיתופיות  
יועצים משפטיים

א.ג.ג,

**הנדון: נוהל תהליך טיפול בפניות ותלונות במשרד רשם האגודות השיתופיות – מכתב נלווה**

בפרוס השנה החדשה הבעל"ט, אנו שמחים להביא בפניכם ולעיונכם את פרסומו של נוהל תהליך טיפול בפניות ותלונות במשרד רשם האגודות השיתופיות (להלן: "המשרד").

המשרד מטפל מידי שנה בכ-1,000 תלונות ובמעל 8,000 פניות ובקשות אחרות במטרה לתת לכלל הפונים ולחברי אגודות בפרט, שירות מקצועי ואיכותי. שאיפתנו היא לבירור הפניות בהקדם האפשרי אך בד בבד במקצועיות וברגישות הנדרשת.

באופן טבעי, בירור תלונות הינו תהליך המורכב יותר מבין כלל הפניות המגיעות אלינו. תכלית תהליך זה הוא בירור השאלה האם הנהלת האגודה השיתופית פעלה שלא כדין כלפי המתלונן או הסוגיה שהוא מעלה, תוך הסתכלות כוללת ושמירה על זכויותיהם של כלל חברי האגודה ובחינה האם נדרשת הפעלת סמכותנו. בכל תלונה ופניה שמגיעה אלינו, אנו מנסים לאזן בין יחסי הכוחות של החבר והאגודה, אשר ברוב המקרים נמצאת בעמדת יתרון מבחינת משאבים וידע ביחס לחבר.

יחד עם זאת ולאור ניסיונו, אנו ערים למקרים אחרים בהם הרקע לתלונה אינו ליקויים בפעילות האגודה, אלא שיקולים זרים ולא עניינים בעקבות תוצאות בחירות וכיו"ב. מטרתנו לנסות ולברר את התלונות תוך הבחנה בין המקרים השונים ולהשקיע את מירב המאמצים והמשאבים במקומות בהם הם נדרשים.

באחריותנו, לברר האם מתקיימים ליקויים הדורשים את מעורבותנו והפעלת סמכויותינו תוך שימת לב ומתן דגש לכך שהאגודה, משאביה ונכסיה הינם נחלת כלל חברי האגודה.

בשנה האחרונה, האגף ביצע וממשיך לבצע פעולות רבות שכל תכליתם, חיזוק מעמדם של חברי האגודות השיתופיות ושמירה על זכויותיהם. בין היתר, פיתח האגף טופס פניה מקוון לצורך הנגשת פניות ותלונות, ונמצא בשלהי העברת מתכונת הדיווחים השנתיים לדיווח מקוון במטרה לעודד שקיפות באגודות שיתופיות באמצעות הגברת שלמות המידע, מהימנותו וזמינותו.





**האגף לאיגוד שיתופי**  
משרד הכלכלה



בנוסף, בחודשים הקרובים אנו מתעתדים לפרסם גילויי דעת והנחיות בנושאי שקיפות וניגודי עניינים.

הנוהל המצורף ממשיך קו זה ותכליתו היא הסדרת אופן הטיפול בפניות של המשרד ופרסומו לחברי אגודות שיתופיות לצורך הגברת השקיפות, תיאום ציפיות ושיפור איכות השירות הניתנת לחברי אגודות שיתופיות. נוהל זה בא להבהיר מהם הנושאים שבסמכותנו, מה התהליך אותו אנו מבצעים בבירור תלונה ומה האפשרויות העומדות בפני הפונים.

אנו תקווה כי נוהל זה יהיה לכם לעזר.

**בכבוד רב ובברכת שנה טובה,**

**אלעד חבשוש, רו"ח**

**מנהל חטיבת חשבונאות, פיקוח וחקירות**

**העתק:**

עו"ד מירון הכהן - רשם האגודות השיתופיות

משרד הכלכלה

רחוב הצבי 15, ירושלים 9438622

טל" 02-5680700, פקס 02-6793432. [igudshitufi@economy.gov.il](mailto:igudshitufi@economy.gov.il)