

11.01	נוהל מס':	קובץ נוהלי על מד"א
01.01.18: מתאריך	מהדורה מס': 1	שם הנוהל: טיפול בפניות ותלונות הציבור ובקשות עפ"י חוק חופש המידע
עמוד	מס'	1 מתוך 2 עמודים

טיפול בפניות ותלונות הציבור ובקשות עפ"י חוק חופש המידע

1. כללי

- 1.1 במד"א קיימת מחלקה האמונה על טיפול בבקשות מידע לפי חוק חופש המידע, תשנ"ח-1998, ועל טיפול בפניות הציבור.
- 1.2 העיקרון המנחה את המחלקה הוא טיפול בפניות ללא משוא פנים וללא הבדל דת גזע ומין ו/או העדפה או הפליה.

2. המטרה

הגדרת העקרונות המנחים לטיפול בפניות ציבור ובקשות מידע

3. הגדרה

- 3.1 ממונה על פניות הציבור – גורם במד"א אשר הוסמך לטפל בפניות ובתלונות ציבור.
- 3.2 הממונה על יישום חוק חופש המידע – גורם במד"א אשר הוסמך ליישם את החוק.

4. פניית ציבור/פנייה לקבלת מידע

- 4.1 כל פניית ציבור תטופל ע"י הגורם שבידיו התקבלה, ולחלופין תועבר לטיפולו של הגורם הרלוונטי במד"א.
- 4.2 הגורם המטפל בפניית ציבור יאסוף את המידע הרלוונטי לצורך מענה לפונה בזמן סביר.
- 4.3 המענה לבקשת מידע יינתן לפונה בתוך פרקי הזמן המוגדרים בחוק חופש המידע.
- 4.4 תשובה לפנייה תינתן בכתב, אלא אם בנסיבות העניין תשובה בעל פה עשויה לקדם את עניינו של הפונה.

5. אחריות

האחריות ליישום הנוהל חלה על כל עובדי ומתנדבי מד"א.



11.01	נוהל מס':	קובץ נוהלי על מד"א
מתאריך: 01.01.18	מהדורה מס': 1	שם הנוהל: טיפול בפניות ותלונות הציבור ובקשות עפ"י חוק חופש המידע
עמודים	2	מתוך 2 מס' עמוד

6. תחולה ותוקף

- הנוהל חל על כל עובדי ומתנדבי מד"א ותקף מעת פרסומו.
- האמור בלשון זכר מתייחס לנשים ולגברים כאחד.