

03.4 - פניות עובדים בענייני עבודה

03.41 חלות / 03.42 פניות בתוך המשרד /
03.43 פניות אל נציבות שירות המדינה / 03.44
טיפול בפניות אל הלשכה לפניות העובדים

03.41 - חלות

03.411

הוראות פרק משנה זה חלות על כל סוגי העובדים בשירות.

03.412

פתרון בעיותיו של העובד בשירות צריך לבוא, בדרך כלל, במסגרת היחידה או המשרד, בהם הוא מועסק. המופקדים על ענייני העובדים (הממונה הישיר, מנהל היחידה, מנהל משאבי אנוש) חייבים להקדיש תשומת לב ומאמצים לאכן בעיות מהסוג האמור ולפתור אותן במקום. בארגון גדול ומסועף, שמערכות הניהול שלו מסובכות, יש מקום לכך, שאותן פניות ותלונות של עובדים, אשר לא באו על פתרון בדרך המקובלת במסגרות המשרדיות, יקבלו טיפול מרכזי. לשם כך קיימת בנציבות שירות המדינה לשכה לפניות העובדים, שתפקידיה העיקריים להשיב על שאלות של עובדים בעניין זכויותיהם וחובותיהם, להדריך את הפונים אליה בדבר הדרכים הנכונות לטיפול בענייניהם ולטפל בתלונות של עובדים.

03.42 - פניות בתוך המשרד

03.421

עובד הרוצה לברר עניין הקשור בהעסקתו בשירות, יפנה אל הממונה עליו. לא קיבל העובד, מן הממונה עליו, תשובה המספקת אותו, רשאי הוא לפנות באמצעותו אל האחראי.

03.422

הממונה יעביר את הפנייה אל האחראי תוך שבעה ימים בצירוף הערותיו, ויאשר לעובד את דבר העברת פנייתו.

03.423

פנה עובד אל האחראי כאמור בפסקה 03.421 ולא קיבל ממנו תשובה המספקת אותו, רשאי הוא לפנות בכתב אל הלשכה לפניות העובדים בנציבות שירות המדינה.

03.43 - פניות אל נציבות שירות המדינה

03.431

עובד רשאי לבחור באחת משתי הדרכים הבאות, בפנייתו אל הלשכה לפניות העובדים:
(א) פנייה באמצעות הממונה עליו והאחראי;
(ב) פנייה במישרין.

03.432

פניית עובד אל הלשכה לפניות העובדים, בהתאם לפסקה 03.431, תכלול את מספר הזהות המלא שלו, לרבות ספרת הביקורת, כך שייווצר מספר בן תשע ספרות, פרטים מלאים ככל האפשר על נושא הפנייה ופרטי הטיפול בו שקדם לפנייה. רצוי שהעובד יצרף העתקי ההתכתבות שקדמה לפנייה.

03.433

החליט עובד לפנות אל הלשכה לפניות העובדים באמצעות הממונה והאחראי, יעביר הממונה את הפנייה אל האחראי תוך שבעה ימים, בצירוף הערותיו. האחראי יעביר את הפנייה אל הלשכה בצירוף הערותיו תוך 21 יום מיום פניית העובד, ויאשר לעובד את דבר העברת פנייתו.

03.434

פנה עובד אל הלשכה לפניות העובדים באמצעות הממונה עליו והאחראי, לא יפנה במקביל באותו עניין במישרין אל הלשכה; אם לא קיבל עובד אישור על העברת פנייתו לפי האמור בפסקה 03.433, רשאי הוא לפנות במישרין אל האחראי או אל הלשכה.

03.44 - טיפול בפניות אל הלשכה לפניות העובדים

03.441

הגיעה אל הלשכה לפניות העובדים פנייה מאת עובד, בהתאם לסעיף 03.43, תטפל בה בדרך שתמצא לנכון, העתק מתשובתה של הלשכה לכל פנייה יישלח לאחראי של המשרד בו מועסק הפונה.

03.442

הלשכה לפניות העובדים רשאית להזמין עובד שפנה כאמור בסעיף 03.43 לפגישה לשם בירור בעניין פנייתו; כל הזמנה כזאת תתואם עם הממונים עליו.

03.443

הוזמן עובד לפגישה כאמור בפסקה 03.442 והתייצב לפגישה לפי ההזמנה, תיחשב יציאתו לפגישה כיציאה בתפקיד לצורך רישום נוכחות (ראה סעיף 91.15) והחזר הוצאות נסיעה ואש"ל (ראה פסקה 26.121 ופרק משנה 26.2).