



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