



לשכת עורכי הדין בישראל

דוח ביקורת פנימית 2/21

בנושא:

ועדת האתיקה - מחוז מרכז

בביצוע:

RSM שיף הזנפרץ ושות', יעוץ בקרה וניהול לסיכונים

**אמיר ויזל
מבקר הלשכה**

30 מרץ 2022

לכבוד
מר אבי חימי – ראש הלשכה
לשכת עורכי הדין בישראל
דניאל פריש 10,
תל אביב

א.נ.,

הנדון: דוח ביקורת פנימית 2/21 - בנושא תלונות הציבור וועדות האתיקה –

מחוז מרכז

במסגרת תוכנית העבודה של הביקורת לשנת 2021, מבוצעת ביקורת בוועדות האתיקה, כנושא ליבה, בשלושה מחוזות. מצ"ב דוח הביקורת של ועדת האתיקה של **מחוז מרכז**, שנערכה בחודשים פברואר – נובמבר 2021, ומתייחסת לשנים 2019, 2020 ורבעון ראשון 2021 (להלן: "**תקופת הביקורת**"). הבחירה במחוז **מרכז** לביקורת ועדת האתיקה נועדה לעמוד על אופן היערכותו בתחום זה, וכדי לוודא את תקינות פעולתו מלכתחילה.

הביקורת בוועדת האתיקה של המחוז בוצעה במיקור חוץ ע"י **משרד שיף-הזנפרץ**, שנבחר במסגרת הליך מכרזי, ומסייע למבקר הלשכה בביקורת מיגוון נושאים, בהתאם לתוכנית העבודה ובפיקוח מבקר הלשכה.

מטרת הדוח, שיטת הדוח והיקפו מפורטים בתחילת הדוח.

הדו"ח כולל בנוסף לממצאים והמלצות הרלוונטיים למחוז המרכז, גם ממצאים והמלצות רוחביים הנוגעים לתהליכים מערכתיים הרלוונטיים לכלל המחוזות, וההתייחסות אליהם תינתן על ידי הגורמים המתאימים בלשכת עורכי הדין. ממצאי הדוחות המחוזיים ירוכזו בדוח מערכתי, שיוגש ללשכה בנפרד.

מחוז **מרכז** נפרד ממחוז **תל אביב** ביוני 2019. ועדת האתיקה המחוזית החלה לפעול בפברואר 2020 והיא מונה 23 חברים, מתוכם שני נציגי ציבור. במועד הקמתה, היו בידי הוועדה **כ-200 פניות הציבור**, מתוכן 111 הועברו ממחוז ת"א בסמוך להקמתה (תלונות שהתקבלו אצלם החל מספטמבר 2019). פניות נוספות הועברו מוועדת האתיקה הארצית וכמות קטנה נוספת התקבלה ישירות בוועדת האתיקה המחוזית בתחילת חודש פברואר 2020. במהלך תקופת הביקורת (החל מהקמת המחוז) **נפתחו 738 תיקים**, מתוכם **נגזרו 462 מהתיקים**; **ב-76 (10%) מהתיקים הוגשה קובלנה**; ו-128 תלונות הועברו למחוזות אחרים, בוטלו או עדיין מתנהלות בוועדה.

עפ"י נתונים שנמסרו לביקורת, **תקציב המחוז** לתחום האתיקה (כולל שיפוט) הסתכם בשנת 2020 ב-1,136 אלף ₪ ו-1,008 אלף ₪ ב-2021 (ירידה תקציבית של כ-11%, למרות גידול של כ-4% במספר החברים). באופן יחסי, בשל היותו מבין שני המחוזות בעלי מספר החברים הגבוה ביותר, עומד מחוז **מרכז** ביחד עם מחוז **תל אביב כאחרונים** מבין מחוזות הלשכה בתקציבי האתיקה לפי **קריטריון של מספר החברים**.

מבין ממצאי הביקורת שנערכה במחוז מרכז, יש להדגיש את הדברים הבאים:

כללית יש להדגיש, כי למרות הנחיות החוק והנוהל הארצי האחיד בתחום האתיקה, נמצאו ההבדלים רבים בין המחוזות – הן בנוהלי העבודה והן ביישום התפעולי, המיחשובי והפרוצדורלי של ניהול מערכת האתיקה. בשני הנושאים הראשונים – **נהלים והמערכת הממוחשבת** – נמצאו ליקויים המשותפים לכלל המערכת וצריכים לקבל טיפול מרכזי ע"י הלשכה.

בהתאם לכך, יש להבחין בין **ממצאים מערכתיים** לבין **ממצאים מחוזיים**:

ממצאים מערכתיים

בתחום הנהלים נמצא חוסר אחידות בין המחוזות באשר לעבודת הוועדה והמנגנון, בהתאם לנוהל הוועדה הארצית. בנוהל עצמו נמצאו חוסרים בהנחיות פרקטיות בתחומים שונים, וביניהם אופן ניהול התיקים בשלבים השונים, תיעוד התהליך, יחסי העבודה מול המתלוננים והנילונים, עבודת ועדת הביקורת, היעדר נימוקים להחלטות ולהמלצות, והמעקב אחר הטיפול בשלבים השונים.

המערכת הממוחשבת מנוצלת במחוז טוב יחסית בעקבות ההדרכה שנערכה בו לעובדים (בניגוד למחוזות אחרים), אך יש להרחיב את המודעות ליכולותיה. הדבר חשוב במיוחד ליכולת הבקרה, המעקב הממוכן והפקת דוחות בקרה. יצויין, שעקב חוסר אחידות ברמה הטכנולוגית של המערכת במחוזות השונים – המצב בחלק מהמחוזות האחרים נותן מענה נמוך יותר על צרכי הניהול, הבקרה והדיווח. ככזה הוא מטופל ברמה המערכתית ע"י הטמעה מדורגת של המערכת של הלשכה, אך הדבר עוד ייקח זמן, שמחייב התמודדות ידנית עם הצרכים.

ממצאים מחוזיים:

בתחום הרכב וקוורום ועדות האתיקה לא נבדק ע"י המחוז העדר רישום פלילי למועמדים לוועדת האתיקה. כמו כן, אין חתימה על הצהרת סודיות, ונציג הציבור אינו נדרש לחתום על הימנעות מניגוד עניינים. **בתגובת המחוז** יש להדגיש שהנושא הראשון הוא עניין מערכתי, אך בשאר הנושאים נמסר, כי למרות היעדר חובה – יוחתמו חברי הוועדה על הטפסים הנדרשים.

בפניות לוועדות האתיקה, נמצא, כי כל נילון מתבקש, כדבר שבשגרה, להמציא תגובה ראשונית, למרות שאינו נדרש לכך מכוח הכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין. כן נמצא, כי עקב היעדר התרעה של מערכת המגייק על העברה לסטטוס המאפשר סגירה, נמצאו מקרים של תיקים סגורים, שלא צויין בהם תאריך סגירתם. **בתגובת המחוז** נמסר, כי לעניין **בקשת תגובה ראשונית** המחוז פועל בהתאם לנהלי ועדת האתיקה הארצית. לעניין **תיקים סגורים ללא תאריך סגירה** – מדובר בתיקים שהועברו להמשך טיפול במחוזות אחרים.

עוד נמצא, כי תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף או שהוחלט שלא הבשילו לכדי תלונה, אינן מתועדות במגייק ובשל כך אינן מועברות להמשך הטיפול בוועדת האתיקה, והדבר יכול להשליך על העבר המשמעותי של הנילון ועל ההתפלגות הסטטיסטית הרלוונטית. יודגש כי, בהתאם לכללי לשכת עורכי הדין הקבועים בסעיף 2 לפיהם רשאית ועדת אתיקה של הלשכה לטפל בתלונה אף אם לא הוגשה על גבי טופס תלונה. יתרה מכך, הליך משמעותי יכול שיינקט מכוח ידיעה שהגיעה שלא בדרך של תלונה. **מהמחוז נמסר** כי רק תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף, אינן נפתחות במערכת המגייק ומטופלות ב"שרדוקס" בלבד.

מבדיקת משך טיפול בתלונה עלה כי רבע מהתלונות נסגרות בתוך 30 יום, שליש – מ-30 יום עד 90 יום וכשליש נוסף מ-90 יום עד שנה. מעבר לכך, האחוז נמצא זניח, אך במדגם שנבדק במספר תיקים נמצא, כי היעדר קווים מנחים לאישור הארכות מועד והיעדר טווח זמן מקסימלי לדיון בתלונה מאריך את משך זמני הטיפול. בתגובת המחוז נמסר, כי מאז נערכה הביקורת בוצעו שינויים, שמטרתם קיצור משך הטיפול בתלונה.

מהתפלגות התלונות במועד הביקורת עולה, כי כ-90% מהתלונות שהוגשו נסגרות בתוך שנה, ללא קבילה או סנקציה כלשהי, ומעבר לכך – **רק 8% הוגשו לקבילה** (גבוה יחסית), **אך רק ב-2%** מהן (רבע מהקבילות) התקבל פס"ד בתוך תקופת הביקורת. משמעות הדברים היא, שבמרבית התלונות (כ-90%) לא מצאה ועדת הביקורת סימוכין או סיבה לעבירה אתית בתלונותיהם של אלה שראו את עצמם נפגעים מפעולות עורכי הדין הנילונים. לדעת הביקורת, מבלי להיכנס לסמכותה ולשיקול דעתה העצמאי של ועדת האתיקה – **יש מקום לבדיקה משפטית מקצועית** בכלל המערכת של הסיבות להתפלגות הזאת.

ניתנו המלצות מפורטות לתיקון הליקויים, אך חשוב לציין, כי חלק מהדברים כרוכים בפעולות מערכתיות ו/או חוקיות, שאינן בידי המחוז. מרבית הערות הביקורת והמלצות רלוונטיות התקבלו ע"י המחוז, וניתנו הסברים לגבי דרך יישומן.

הדוח שלהלן מציג את הממצאים ב-3 חלקים:

- עיקרי הממצאים וההמלצות בתחומים העיקריים
- ממצאים, המלצות ותגובות בכל תחום.
- פירוט הממצאים, כולל המלצות ספציפיות בכל נושא.

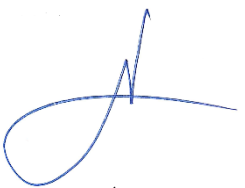
הדוח כולל את **תגובות המחוז במהלך הביקורת** ושל **ועדת האתיקה הארצית** מיום **4.1.22** (לממצאים המערכתיים).

לאחר הוצאת הדוח הסופי, התקבלה לבקשת **ועדת האתיקה של המחוז**, תגובה נוספת מיום **3.3.22**, אשר שולבה במקומות הרלוונטים בדוח הסופי המצ"ב.

הדוח נדון **בוועדת הביקורת** של הלשכה בישיבתה ביום **27.2.22**, אשר אימצה את המלצות הביקורת ותוציא מסמך נפרד.

הביקורת מודה לעובדי **הלשכה ומחוז מרכז** על שיתוף הפעולה והסיוע שהוגשו במהלך הביקורת.

בברכה



אמיר ויזל
מבקר הלשכה

העתקים

חברי המועצה הארצית
חברי ועדת הביקורת
מנכ"ל הלשכה
יו"ר ועד מחוז מרכז
חברי ועדת האתיקה מחוז מרכז
מנכ"ל מחוז מרכז
היועץ המשפטי של הלשכה.

תוכן

2	מכתב לוואי		
	דוח הביקורת		
	6	כללי	1
	6	מטרה	2
	6	שיטה	3
	6	נספחים	4
	הדוח המפורט		
7	פרק א – רקע כללי		
	7	מבנה תפעולי של הלשכה	5
	7	מערכות מידע שבשימוש	6
	8	אודות מחוז מרכז	7
	8	ועדת האתיקה המחוזית	8
	9	הדגשים לנושאי הביקורת	9
	11	תרשים זרימה – טיפול בתלונה	10
12	ריכוז ממצאים		
16	ריכוז המלצות		
19	טבלת השוואה: ממצאים המלצות ותגובות		
29	פרק ב' – פירוט ממצאים והמלצות		
	29	חלק א' – נהלים והנחיות	11
	34	חלק ב' – מערכת המידע – מג'יק	12
	36	חלק ג' – מינהל מחוזי	
	36	הרכב ועדת האתיקה	13
	40	פניות לוועדת האתיקה	14
	43	סטטוס תיקים	15
	44	משך הטיפול בתלונות	16
	50	גניזה על הסף	17
	52	דיון בוועדה	18
	55	תיעוד במג'יק	19
	56	ערעור לוועדה הארצית	20
57	<u>נספח א' – תגובת פרקליטת וועדת האתיקה הארצית לנושאים מערכתיים</u>		
58	<u>נספח ב' – רשימת המסמכים שנסקרו</u>		

לשכת עורכי הדין בישראל
דוח ביקורת פנימית 1/21
בנושא וועדות האתיקה - מחוז מרכז

1. כללי

במסגרת תוכנית הביקורת לשנת 2021, נערכה במחוזות **מרכז** ו**הצפון** ביקורת של מערכת האתיקה והשפיטה, כמדגם ביקורת מתוך מחוזות הלשכה. הביקורת שבוצעה **במחוז מרכז** נערכה בחודשים פברואר – נובמבר 2021, והתייחסה לשנים 2019, 2020 ורבעון ראשון 2021 (להלן: "**תקופת הביקורת**").

דוח זה עוסק במערכת האתיקה והשפיטה **במחוז מרכז**, כולל התייחסות **מערכתית** והתייחסות השוואתית למחוז **צפון**.

2. מטרת הביקורת

מטרת הביקורת הייתה לבחון אופן התנהלות מערך האתיקה החדש במחוז **מרכז**, בהיבטים מחוזיים ומערכתיים - החל משלב הגשת התלונה, דרך הטיפול בה, התיעוד, הדיווח והמעקב - הכל בהתאם לחוק הלשכה והנהלים הרלוונטיים.

3. השיטה

3.1 מקורות ורגולציה

הביקורת התבססה על המקורות הבאים:

- א. חוק לשכת עורכי הדין, התשכ"א – 1961
- ב. חוק הביקורת הפנימית 1992 והתקנים המקצועיים
- ג. כללי לשכת עורכי הדין (אתיקה מקצועית), התשמ"ו – 1986
- ד. כללי לשכת עורכי הדין (המספר הכולל של חברי ועדת אתיקה), התש"ע – 2009
- ה. כללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבית הדין המשמעותיים), התשע"ה – 2015
- ו. דוח מבקר המדינה 2020.
- ז. מסמכים שונים, דוחות ונהלי עבודה מערכתיים ופנימיים.
- ח. ניתוח קבצי מידע ותיקים.
- ט. שיחות עם בעלי תפקידים במערך האתיקה.

3.2 תחומי בדיקה עיקריים

להלן עיקרי התחומים, שלהם ניתן דגש במהלך הביקורת:

- א. **ניתוח סטטיסטי של נתוני הפניות** – דחיות, קובלנות, גיול תיקים ועוד.
- ב. **אחידות נהלי עבודה**, הגשה וטיפול בפניה, קבלת החלטות, התנהלות, קובלנה, תיעוד, רגולציה.
- ג. **הרכב וועדת האתיקה** – נאותות ההרכב, הגבלת קדנציות, מעקבי נוכחות, טיפול בניגודי עניינים.
- ד. **תיעוד פניות** – נאותות ושלמות במערכות הלשכה, מועדי הטיפול וכו'.
- ה. **פרסום המידע לציבור** - בדבר השעיית והוצאת עורכי דין מהלשכה.
- ו. **הטיפול והתיעוד בערעורים** על החלטות שהתקבלו בוועדות האתיקה.
- ז. **הגשת קובלנה** והעברת תיקים לבית הדין המשמעותי.
- ח. **טיפול ותיעוד תיקים** שהועברו לטיפול בבית הדין המשמעותי, לרבות התנהלות מול הצדדים (הקובל והנקבל) ואופן תיעוד ההחלטות.

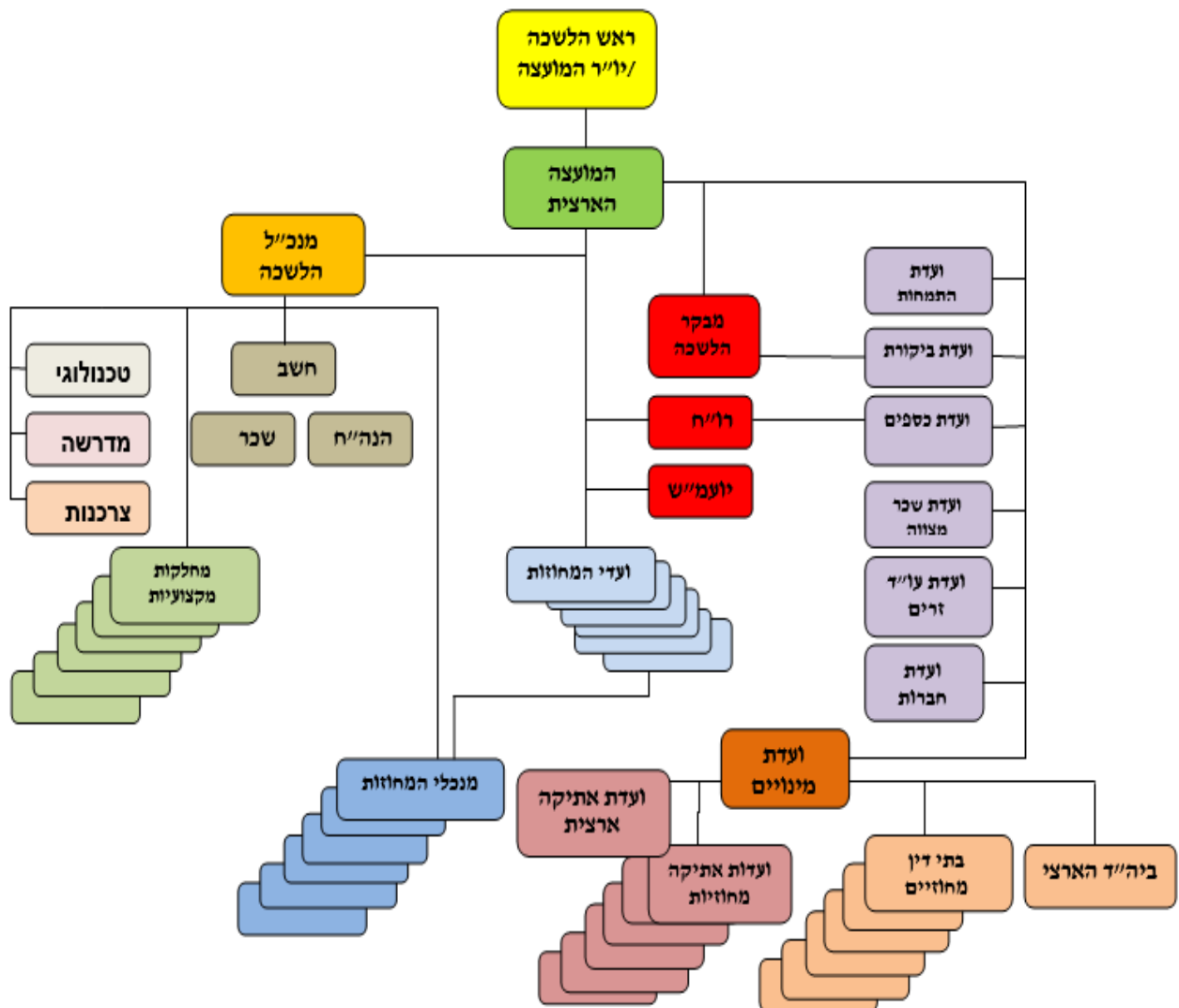
4. נספחים

נספח א' – תגובת ועדת האתיקה הארצית 4.1.22.

נספח ב' - רשימת המסמכים שנסקרו במהלך הביקורת.

פרק א' - רקע כללי

5. מבנה תפעולי של הלשכה והמחוזות



6. מערכות מידע הנמצאות בשימוש

להלן פירוט מערכות מידע עיקריות בהן נעשה שימוש בתהליך:

פלטפורמה המשמשת, בין היתר, לניהול המידע הנוגע לתלונות המתקבלות בוועדות האתיקה. למערכת מודולים שונים, כאשר כל מודול משמש לצרכי תהליך אחר

מערכת לניהול ותיעוד מסמכים

מערכת
מגייק

מערכת
שרדוקס



7. אודות מחוז מרכז

מחוז מרכז נפרד ממחוז תל אביב ביוני 2019. ועדת האתיקה המחוזית החלה לפעול בפברואר 2020. במועד הקמתה, היו בידי הוועדה כ-200 פניות, מתוכן 111 הועברו ממחוז ת"א בסמוך להקמתה (תלונות שהתקבלו אצלם החל מספטמבר 2019), פניות נוספות הועברו מוועדת האתיקה הארצית וכמות קטנה נוספת התקבלה ישירות בוועדת האתיקה המחוזית בתחילת חודש פברואר 2020.

להלן נתונים עיקריים על המחוז:

- גבולות המחוז: גדרה עד פאתי חדרה, לא כולל מובלעת ת"א-הרצליה-רמ"ש.
- הערים המרכזיות במחוז: ראש"צ, רחובות, נס ציונה, יבנה, מודיעין-מכבים-רעות, לוד, רמלה, המשולש, נתניה, כפר סבא, רעננה, הוד השרון, פתח תקווה ועוד.
- המחוז מונה כ-20,000 עורכי דין.
- במחוז 6 בתי משפט שלום, בית משפט מחוזי (לוד), 3 בתי דין רבניים ובית דין שרעי.
- במחוז 4 לשכות קשר: פתח תקווה, ראשון לציון, לוד ורעננה.
- וועדת האתיקה מונה 23 חברים, מתוכם שני נציגי ציבור.
- במהלך תקופת הביקורת (החל מהקמת המחוז) נפתחו במערכת המגייס 738 תיקים, מתוכם:
 - 462 מהתיקים נגזזו;
 - בגין 76 תיקים הוגשה קובלנה;
 - 72 פניות הינן פניות עקרוניות שאינן תלונות (פרה-רולינג);
 - 128 תלונות הועברו למחוזות אחרים, בוטלו או עדיין מתנהלות בוועדה.

8. ועדת האתיקה המחוזית¹

8.1 הקמת הוועדה

ועדת האתיקה המחוזית הנה מוסד סטטוטורי של הלשכה, על פי סעיף 6 לחוק לשכת עורכי הדין, התשכ"א-1961 (להלן "חוק הלשכה" או "החוק"). הוועדה החלה את פעילותה באופן רשמי ביום 02.02.2020 ונכון לסוף שנת תש"ף (ספטמבר 2020), ציינה שבעה חודשים של פעילות. הרכבה של ועדת האתיקה המחוזית קבוע בסעיף 18ב לחוק הלשכה ובכללי לשכת עורכי הדין (המספר הכולל של חברי ועדת אתיקה) התש"ע-2009, בוועדה האתיקה ישנם 23 חברים, מתוכם שני נציגי ציבור.

חברי ועדת האתיקה שהם חברי לשכה (עורכי דין פעילים) נבחרו על ידי ועד מחוז מרכז בישיבתו מיום 06.11.2019, לאחר הליך איתור שכלל הגשת מועמדות על ידי חברי המחוז ובחינת קורות החיים ועברו המשמעותי של כל מועמד. ועדת המינויים בראשות נשיא בית המשפט המחוזי בירושלים בדימוס, דוד חשין, אישרה את מינויים של החברים, וכן מינתה בהתאם לסמכותה בחוק הלשכה, שני נציגי ציבור (משפטנים). מנגנון הוועדה כולל פרקליטת ועדה, רכזת ועדה ומזכירת ועדה.

8.2 סמכויות הוועדה

מכוח חוק הלשכה, ועדת האתיקה המחוזית מוסמכת להגיש קובלנות נגד עורכי דין בהתאם לסעיף 63 לחוק, לתת חוות דעת מקדימה לחברי המחוז בהתאם לסעיף 60א לחוק, לבקש להשית עונש על עורך דין שהורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון (בהתאם לסעיף 75 לחוק) ולהגיש בקשה להשעיה זמנית במקרה בו הוגש כתב אישום פלילי בעבירה שיש עמה קלון או שהורשע עו"ד בעבירה פלילית שיש עמה קלון (בהתאם לסעיף 78 ו-ג לחוק). כמו כן, מוסמכת ועדת האתיקה מכוח כללי לשכת עורכי הדין התשע"ה-2015, לטפל ולדון בתלונות.

¹ דוח פעילות הלשכה 2020.

9. הדגשים לנושא הביקורת

- 9.1 עורכי הדין בישראל כפופים לדין המשמעתי, המעוגן בחוק לשכת עורכי הדין, תשכ"א-1961, ולכללים שעוגנו מכוח החוק.
- 9.2 המחוקק הטיל על לשכת עורכי הדין את החובה להפעיל ולנהל את הדין המשמעתי של עורכי הדין שמטרתו שמירה על רמת המקצוע ועל האמון שרוחש הציבור למקצוע.
- 9.3 וועדת האתיקה המחוזית הנה מוסד סטטוטורי של הלשכה, על פי סעיף 6 לחוק הלשכה, שהרכבה קבוע בסעיף 18 ב לחוק.
- 9.4 לוועדת האתיקה סמכויות קבילה וחיווי דעה מוקדמת והחלטותיה מתקבלות בקוורום שנקבע לכך.
- 9.5 פניות מגורמים חיצוניים המעוררות עניין של אתיקה מקצועית ו/או תלונות נגד עורכי דין, מוגשות למזכירות וועדת האתיקה במחוז שבו נמצא מענו של עורך הדין הנילון, זאת בהתאם לקבוע בכללי לשכת עורכי הדין.
- 9.6 בנוסף, בהתאם לכללי לשכת עורכי הדין, הליך משמעתי יכול שיינקט גם מכוח ידיעה על עבירת משמעת שהגיעה שלא בדרך תלונה.
- 9.7 ככלל, על ועדת האתיקה המחוזית לפעול לקבלת תגובה ו/או תגובה סטטוטורית של הנילון לתלונה ולהחליט האם להגיש קובלנה כנגד עורך הדין, אם לאו.
- 9.8 במקרים בהם החליטה ועדת האתיקה המחוזית לגנוז את התלונה, רשאי המתלונן לפנות לוועדת האתיקה הארצית כקובל נוסף, בבקשה לבדיקה מחודשת של טענותיו.
- 9.9 הדיונים בוועדות האתיקה מתנהלים במתכונת של דיון פנימי וסגור, שתוכנו חסוי. המלצת הוועדה מתקבלת על יסוד התלונה והתגובה שבפניה, ללא נוכחות הצדדים. הודעה בדבר החלטת ועדת האתיקה המחוזית נשלחת אל הצדדים.
- 9.10 אם החליטה ועדת אתיקה מחוזית או ועדת האתיקה הארצית להגיש קובלנה נגד עורך הדין הנילון, הקובלנה תוגש בבית הדין המשמעתי המחוזי במחוז אליו משתייך עורך הדין, ותנוהל על-ידי פרקליט מטעם הוועדה שהחליטה על הגשתה.
- 9.11 הדיונים בבית הדין המשמעתי יתנהלו בדלתיים פתוחות, אלא אם כן יחליט בית הדין אחרת, מהטעמים הנקובים בחוק הלשכה.
- 9.12 ערעור על פסיקת בית הדין המשמעתי המחוזי יוגש לבית הדין הארצי;
- 9.13 ערעור על פסיקת בית הדין המשמעתי הארצי יוגש לבית המשפט המחוזי בירושלים; ערעור על פסיקת בית המשפט המחוזי יוגש ברשות (בהסכמת בית המשפט) לבית המשפט העליון.

9.14 הגדרות רלוונטיות לדוח הביקורת:

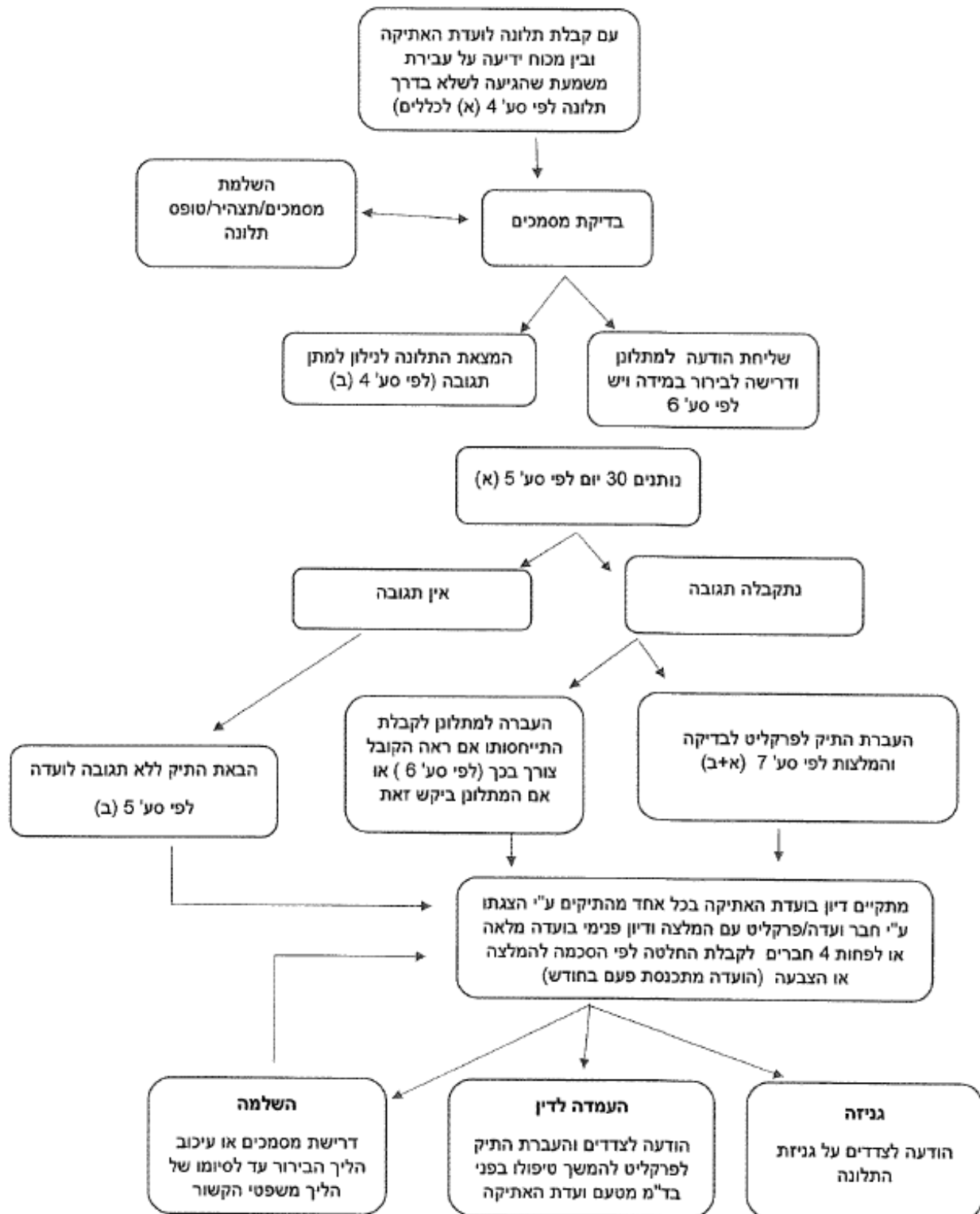
- "פנייה"**: כל פנייה שמתקבלת בוועדת האתיקה המחוזית ע"י גורם חיצוני וכן כל מידע שהוועדה הגיע אליו בכוחות עצמה.
- "תלונה"**: פנייה שוועדת האתיקה החליטה לראות בה תלונה, כמובנה בסעיף 1 לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשכ"ב-1962.
- "קובלנה"**: כמובנה בחוק לשכת עורכי הדין, התשכ"א-1961.
- "תגובה סטטוטורית"**: עמדתו של נילון בכתב לגבי תלונה.
- "תגובה ראשונית"**: עמדתו של נילון בעניינה של פנייה, אשר טרם הוחלט לראות בה תלונה.

"פרקליט הוועדה": בהתאם להוראות החוק, ליד כל ועדת אתיקה מחוזית יפעל פרקליט. הפרקליטים יבררו תלונות על עבירות משמעת של עורכי דין המטופלות בידי ועדת האתיקה שהם פועלים לידה ויעבירו אותן אליה בצירוף המלצתם, וכן ייצגו את ועדת האתיקה שהם פועלים לידה בהליכים לפני בתי הדין המשמעתיים ולפני בתי המשפט, וייעצו לה בכל עניין הקשור בכך. לצורך מילוי תפקידיו לפי סעיף זה רשאי פרקליט להסתייע בחבר הלשכה, בין אם הוא עובד הלשכה ובין אם לאו.

"הקורא": אחד ממלאי התפקידים הבאים: יו"ר הוועדה, מ"מ יו"ר, סגן יו"ר, פרקליט הוועדה, ממונה על הוועדה או מי שהוועדה מינתה מבין חבריה הוועדה שתפקידו לתת המלצה ביחס לאופן הטיפול בפניה/תלונה.

"קובל": וועדת האתיקה או מי שהיא מינתה לייצגה ולטעון בשמה.

10. תרשים זרימה לטיפול בתלונות



ריכוז הממצאים

הממצאים בדוח זה נחלקים לכאלה המאפיינים את המערכת בכלל במחוזות שנבדקו, וכאלה המאפיינים באופן ספציפי את המחוז הרלוונטי. להלן פירוט בהתאם, בתוספת עיקרי תגובת המחוז והוועדה הארצית (באדום):

עיקרי ממצאים מערכתיים

להלן עיקרי הממצאים המאפיינים את המחוזות שנבדקו:

נהלים

1. בנוהל העבודה הארצי בנושא חסרות הנחיות פרקטיות לניהול התיקים, תיעוד, העברת תיקי אתיקה להמשך טיפול בבית הדין המשמעותי, זהותו של הממליץ בתיק ועוד.
2. על ועדת האתיקה המחוזית לפעול לפי הנהלים הארציים הקיימים. בפועל נמצאו הבדלים מהותיים באופן הפעולה בין שני המחוזות שנבדקו ובאים לידי ביטוי בסוגיות כגון: העדר נהלי עבודה באחד לעומת מערכת נהלים באחר, תהליכי הטיפול בפועל, סיווג התלונה, שיטת רישום וניהול פרוטוקולים מוועדות האתיקה ועוד.
3. קיים נוהל שונה בין המחוזות בקבלת תגובות מהנילון: באחד - ראשונית לפני סטטוטורית; ובשני - היעדר תגובה ראשונית.
4. קיים שוני בזהות הגורם הממליץ לוועדה: במחוז אחד - ההמלצה בעיקר על ידי הפרקליטים, ובשני – לעיתים קרובות הממליץ הוא חבר הוועדה.
5. מתבצע מעקב שונה אחר התיקים המועברים לבד"ס - באחד הפסקת מעקב עם קבלת ההחלטה; בשני - המשך המעקב עד למתן פס"ד.
6. אין אחידות בין המחוזות בתיעוד המסמכים וניהול הפרוטוקולים במערכת: באחד לא מתעדים את ההמלצה והפרוטוקולים של הוועדה בתיק הממוכן, ובשני - כן.
7. קיים חוסר אחידות באופן ניהול הפרוטוקולים. במחוז אחד מציגים בפרוטוקול מידע תמציתי בלבד, המתייחס לזהות המשתתפים וההחלטות – ללא נימוקים - בשונה מהמחוז השני.
8. בנוהל העבודה אין התייחסות לתהליכי העברת תלונה שהוחלט להעבירה לבד"ס (לקיבל ולבד"ס). לאחר החלטה על הגשת קובלנה, נסגר התיק במגייק, ללא המשך מעקב, עוד בטרם התקבל פסק דין של בית הדין המשמעותי.

עיקרי תגובת המחוז: התקנת הנהלים ותיקונם אינו באחריות המחוז, שפועל בהתאם להנחיות הוועדה הארצית.

לדעת הביקורת, יש להקפיד על הנוהל העבודה הארצי. עם זאת, הומלץ לעדכן את הנוהל, לייצר תהליכי עבודה אחידים בכל מחוזות ובכלל זה: קווים מנחים למעקב ותיעוד; קבלת תגובה מהנילון; גיבוש ההמלצה לוועדה לרבות הגורם הממליץ; נוהל מעקב אחר תיקים המועברים לבד"ס; פירוט מידע הכרחי, פרוטוקולים ונימוקי החלטות.

המערכת הממוחשבת

1. קיימת חוסר אחידות בשימוש במערכות המידע המעורבות בתהליך - הן לעניין התיעוד המידע והן לעניין הפקת מידע ניהולי.

2. לא בכל מחוז מודעים ליכולת של המערכת לבצע מעקב ממוכן אחר התקדמות התיקים באמצעות תזכורות אוטומטיות ולהפיק דוחות בקרה. בהיעדר מערך הדרכה אחיד, המחוזות אינם מנצלים כראוי את מערכת המגייק. ניהול תיקים במערכת מגייק מתבצע בעיקרו באופן ידני.

3. השעיה על תנאי מתועדות רק ברמת המחוז אליו משתייך עוה"ד. במקרה של תלונה חדשה במחוז חדש, דבר ההרשעה על תנאי במחוז אחר לא יוצג בפני המחוז החדש. בהיעדר גישה ומאגר מידע לעברם המשמעותי של חברי הלשכה (במקרים של מעבר בין המחוזות) מתחייב בירור במחוז הקודם. בתגובת מחוז המרכז נמסר כי "...יש לציין כי פסקי הדין מועמדים ככלל לעיון הציבור אלא אם נקבע אחרת על ידי בית הדין המשמעותי, ועל כן מתפרסמים".

מתגובתה של פרקליטת ועדת האתיקה הארצית², עולה, כי אין לאפשר גישה לכלל העובדים לעבר המשמעותי, עקב רגישותו של המידע והחסיון החל עליו. מנכל הלשכה הוציא מס' פעמים הנחיות שמידע מתקבל אך ורק מהאחראית על ביצוע פסקי הדין, כיוון שמדובר במידע רגיש שצריך לדעת מי מבקש ולמה. יצוין, כי מנכ"ל הלשכה אף שוקד בימים אלה על בניית נוהל מסודר לקבלת המידע.

עוד עולה מתגובתה, כי כל הרשעה מבוצעת ונרשמת ע"י האחראית לביצוע פסקי דין והמידע המהימן מתקבל רק ממנה. ולכן זה לא רלוונטי המידע שבמחוז. כל הביצועים מתועדים, המידע קיים. העובד צריך להיות אחראי לבדוק כנדרש.

4. המערכת אינה מנהלת SLA ממוכן לגבי כלל לוחות הזמנים שנקבעו בתהליך, בפרט לעניין לוחות הזמנים לקבלת מענה מהנילון.

5. יכולת הבקרה של המחוז ויכולתו לקבל מידע מהימן בדבר משך הטיפול בתלונות נפגעות במצב שבו ניתן לפתוח תיק ללא הזנת תאריך קבלה במחוז ולסגור אותו ללא תאריך סגירה - ללא חסימה או התרעה.

6. בהיעדר מאגר מידע בדבר עברם המשמעותי של חברי הלשכה (במקרים של מעבר בין המחוזות) מתחייב בירור במחוז הקודם. והדבר מגביל את המידע בידי וועדות האתיקה.

עיקרי תגובת המחוז: הנושא אינו בסמכות המחוז. העובדים עברו הדרכה ומקבלים תמיכה בתקלות ושדרוגים.

במסגרת ההדרכה בפורטנציאל המערכת, מומלץ לכלול תזכורות ומכתבים אוטומטיים לייעול והפחתת טעויות אנוש; מתן גישה לבדיקת ההיסטוריה האתית של מועמדים ונילונים, לרבות תיקי הערעור בוועדה הארצית; הצגת מידע בדבר השעיות על תנאי בפרטי החבר במעבר ממחוז למחוז (כפי שמבוצע לגבי הרשעות); פיתוח שאיבת נתונים, קביעת מועדים והוצאת תזכורות בהתאם לכללי הלשכה; קביעת שדות חובה בהתנהלות בתיק, כגון תאריך סגירה בשינוי הסטטוס.

7. למזכירות וועדת האתיקה אין אפשרות מיכונית לעקוב אחרי תיקים בהם הוחלט על הגשת קובלנה ומעקב אחר הגשת קובלנה בפועל לא מבוצע.

בתגובה נמסר ממחוז המרכז כי "...המחוז מבצע מעקב ידני ובאמצעות תזכורות גם באשר להגשת הקובלנה ועד לקבלת פס"ד".

² תגובת פרקליטת ועדת האתיקה הארצית מיום 4.1.22.

עיקרי ממצאים מחוזיים

להלן עיקרי הממצאים המאפיינים את מחוז מרכז:

הרכב וקוורום ועדות האתיקה

1. לא נבדק העדר רישום פלילי למועמדים לוועדת האתיקה, למרות שהמועמד נותן אישורו ללשכה לקבל מידע מן המרשם הפלילי אודותיו.
2. הטפסים שנדרש מועמד למלא אינם כוללים התייחסות לשמירת סודיות.
3. נציג הציבור אינו נדרש לחתום על הצהרת הימנעות מניגוד עניינים, ואין הקפדה על נוכחותו בכל ישיבות הוועדה.

עיקרי תגובת המחוז: בדיקת רישום פלילי הוא עניין כלל מערכתי; ההחתמה על הטפסים תבוצע למרות שאין חובה כזו. נציגי ציבור מתמנים ע"י ועדת מינויים. הם נכחו במרבית הישיבות, למעט עקב אילוצים חריגים. מכל מקום, הדרישה היחידה בדין היא לקיומו של "קוורום" בישיבות, ואין כל חובה כי נציג ציבור יהיה נוכח בכל ישיבה.

תגובת הוועדה הארצית - יש נוהל ניגוד עניינים של ועדת האתיקה הארצית שוועדות האתיקה פועלות לפיו ואין מה לחתום. לגבי סודיות - דיוני הוועדה הם דיונים פנימיים אשר תוכנם חסוי. וזה כתוב בנוהל טיפול בתלונות.

פניות לוועדות האתיקה

1. כל נילון מתבקש, כדבר שבשגרה, להמציא תגובה ראשונית, למרות שאינו נדרש לכך מכוח הכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין.
2. עקב היעדר התרעה של מערכת המגייק על העברה לסטטוס המאפשר סגירה, נמצאו מקרים של תיקים סגורים, שלא צויין בהם תאריך סגירתם.

עיקרי תגובת המחוז: תגובה ראשונית מתבקשת על פי נהלי ועדת האתיקה הארצית, על פיהם אנו פועלים. אשר למערכת ההתראות במגייק, אומנם הנושא אינו בטיפול המחוז אך צוין שהתיקים היחידים בהם לא נרשם תאריך הסגירה הנם תיקים של ועדות אחרות, לגביהן הוועדה המחוזית אינה מנהלת מעקב בנוגע למשך הטיפול.

הביקורת מציינת כי סעיף 3.13 לנוהל טיפול בתלונות ע"י ועדות האתיקה קובע כי: "הקורא יחליט על אחת הפעולות המפורטות בסעיפים 3.13 (1) - 3.13 (3) במסגרת הטיפול בתלונה ובכלל זה על משלוח התלונה לתגובה ראשונית של הנילון."

משך טיפול בתלונה

מבדיקת משך טיפול בתלונה עלה כי רבע מהתלונות נסגרות בתוך 30 יום, שליש – מ-30 יום עד 90 יום וכשליש נוסף מ-90 יום עד שנה. מעבר לכך, האחוז נמצא זניח, אך במדגם נושאים מינהליים, שנבדק במספר תיקים, נמצא, כי:

1. בהיעדר קווים מנחים לאישור הארכות למועד קבלת תגובה ראשונית מהנילון, משך בירור התלונה יכול להתארך משמעותית, עקב ריבוי תזכורות והיענות כמעט מוחלטת לבקשות.
2. בהיעדר קביעה למועד דיון מקסימלי בתלונה, כל מחוז פועל בהתאם לשיקול דעתו, דבר שעלול להוביל להתארכות בזמני הטיפול. עד כדי יותר מ-5 חודשים ממועד שהתבקש הנילון להגיב.

3. בהיעדר לוחות זמנים מקסימליים לדיון בוועדה ולהגשת קובלנה, ובהיעדר מענה מהנילון, נמצאו מקרים של חריגה מ-90 הימים שהוקצבו לכך מאז בקשת התגובה מהנילון. בתגובה נמסר, כי "לא הייתה חריגה, מאחר שהתבקשו השלמות מטעם המתלונן בהתאם לכלל 6 לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים)". בהתאם להתרשמות הביקורת לפיה תהליך של התכתבות עם הצדדים לתלונה הינו מתמשך יתר על המידה, דבר שמשליך על זמני הטיפול, הביקורת סבורה כי נדרש לשקול דרכי טיפול שיאפשרו קיצור הזמנים.

4. בכ-13% מהתיקים הסגורים, לא נרשם תאריך הסגירה. **הוסבר כי מקורם נובע מתיקים שהועברו לוועדה הארצית, לגביה המחוז לא מנהל מעקב אודות משך הטיפול בתלונה.**

5. לא נקבע טווח זמן מקסימלי לדיון בביה"ד ממועד הגשת הקובלנה.

עיקרי תגובת המחוז: מאז הביקורת בוצעו שינויים, שמטרתם קיצור משך הטיפול בתלונה. לגבי חריגה מ-90 יום, לדברי המחוז, הספירה מתחילה מבקשת ההשלמה האחרונה ולכן אין חריגה.

גניזה על הסף

תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף או שהוחלט שלא הבשילו לכדי תלונה, אינן מתועדות במג"ק ובשל כך אינן מועברות להמשך הטיפול בוועדת האתיקה - הדבר יכול להשליך על העבר המשמעותי של הנילון ועל ההתפלגות הסטטיסטית הרלוונטית. יודגש כי, בהתאם לכללי לשכת עורכי הדין הקבועים בסעיף 2 לפיהם רשאית ועדת אתיקה של הלשכה לטפל בתלונה אף אם לא הוגשה על גבי טופס תלונה. יתרה מכך, הליך משמעותי יכול שיינקט מכוח ידיעה שהגיעה שלא בדרך של תלונה.

עיקרי תגובת המחוז: נערכה אבחנה במערכת בין תלונות שנגנזו לאחר שהתבקשה תגובה ולבין תלונות שנגנזו על הסף. רק תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף, כגון על גבי טופס תלונה, אינן נפתחות במערכת המג"ק, אך מטופלות במסגרת ה"שרדוקס", לרבות פניית המנגנון לפונים לקבלת ההשלמות הנדרשות.

התפלגות התוצאות

מהתפלגות התלונות במועד הביקורת עולה, כי כ-90% מהתלונות שהוגשו נסגרות בתוך שנה, ללא קבילה או סנקציה כלשהי, ומעבר לכך - רק 8% הוגשו לקבילה (גבוה יחסית) שרק ב-2% מהן (רבע מהקבילות) התקבל פס"ד בתוך תקופת הביקורת. משמעות הדברים היא, שבמרבית התלונות (כ-90%) לא מצאה ועדת הביקורת ממש בתלונתם של אלה שראו את עצמם נפגעים מפעולות עורכי הדין הנילונים.

ראה בנוסף, את תגובתה של פרקליטת הוועדה הארצית לממצאים המערכתיים מיום 4.1.22 בנספח א' לדוח.

ריכוז המלצות

כללי

גם עיקרי ההמלצות שלהלן, כמו גם ההמלצות בכלל, נחלקות לכאלה המאפיינות את **המערכת בכלל** (במחוזות שנבדקו), וכאלה המאפיינות באופן ספציפי את **המחוז הרלוונטי** בטיוטה זו. להלן פירוט בהתאם, בתוספת עיקרי תגובת המחוז והוועדה הארצית **(באדום)**:

נהלים

- א. על ועדות האתיקה המחוזיות להקפיד על נוהל העבודה הארצי, עד שיעודכן. עם זאת מומלץ לעדכן אותו ביחס לכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבית הדין המשמעתיים).
- ב. מומלץ לייצר תהליכי עבודה אחידים בכל מחוזות הלשכה ולעגן אותם בנהלי עבודה שיתייחסו לכלל הסוגיות, ובכלל זה:
 - כללי מעקב ותיעוד במערכות השונות (מג'יק ושרדוקס).
 - קבלת תגובה מהנילון.
 - גיבוש ההמלצה לוועדה לרבות הגורם הממליץ.
 - נוהל תיעוד ומעקב אחר תיקים המועברים לבד"ס.
 - נוהל גניזה על הסף.
- ג. מומלץ לקבוע קווים מנחים אחידים לכלל מחוזות הלשכה, לתיעוד המסמכים בתיק התלונה הסרוק, כך שיתייחסו למסמכים ולמידע קריטיים כגון: המלצה והגורם הממליץ, פרוטוקול וועדת האתיקה, מכתב תלונה ועוד.
- ד. מומלץ לקבוע כללים אחידים לכלל מחוזות הלשכה, לעניין רישום ותיעוד פרוטוקולים מוועדות האתיקה במערכת המג'יק.

עיקרי תגובת המחוז: כאמור, כל נושא הנהלים אינו באחריות המחוז, שפועל בהתאם להנחיות הוועדה הארצית.

מערכות המידע – מג'יק

- א. מומלץ כי הלשכה תבחן את הצורך בהדרכת העובדים הרלוונטיים, לגבי האפשרויות הקיימות במערכת, על מנת להכשירם לעשות שימוש בפונקציות הקיימות ובכלל זה, באפשרות לבצע תזכורות ממוכנות, הפקת מכתבים באופן אוטומטי וכו', דבר שיסייע לבצע מעקב, לייעל תהליכי עבודה ויהיה פחות חשוף לטעויות אנוש.
- ב. מומלץ לאפשר לגורם אשר מעביר את בקשת אישור החברים בוועדת האתיקה אל וועדת מינויים, גישה מלאה לבדיקת ההיסטוריה האתית של החברים (ככל שעברו ממחוז למחוז).
- ג. מומלץ לאפשר לכל המחוזות גישה מורשית ומאובטחת לנתונים בדבר עברם המשמעתי של הנילונים ממחוזות שהיו חברים בהם בעבר, לרבות לגבי תיקי הערעור שמתנהלים בוועדה הארצית, ביחס לתיקים שהתנהלו במחוז..
- ד. מומלץ כי מידע בדבר הרשעות על תנאי, המופיע בתיקי עורכי הדין, יוצג בפרטי החבר הן במעבר ממחוז למחוז (כפי שמבוצע לגבי הרשעות).
- ה. מומלץ לשקול פיתוח במערכת המג'יק אשר יאפשר שאיבת נתונים **מורשית** מתוך המערכת, קביעת מועדים בהתאם לקבוע בכללי הלשכה והוצאת תזכורות.

ו. מומלץ לקבוע במערכת מספר שדות שיוגדרו שדות חובה ולא יאפשרו התנהלות בתיק ללא מילויים (למשל הזנת תאריך סגירה כאשר מבקשים לשנות את הסטטוס לאחד מהסטטוסים הסוגרים את התלונה).

עיקרי תגובת המחוז: כאמור, הנושא אינו בסמכות המחוז. העובדים עברו הדרכה ומקבלים תמיכה בתקלות ושידורים.

מתגובתה של פרקליטת ועדת האתיקה הארצית³, עולה, כי אין לאפשר גישה לכלל העובדים לעבר המשמעותי, עקב רגישותו של המידע והחסיון החל עליו. מנכ"ל הלשכה הוציא מס' פעמים הנחיות שמידע מתקבל אך ורק מהאחראית על ביצוע פסקי הדין, כיוון שמדובר במידע רגיש שצריך לדעת מי מבקש ולמה. צוין, כי מנכ"ל הלשכה אף שוקד בימים אלה על בניית נוהל מסודר לקבלת המידע.

עוד עולה מתגובתה, כי כל הרשעה מבוצעת ונרשמת ע"י האחראית לביצוע פסקי דין והמידע המהימן מתקבל רק ממנה. ולכן זה לא רלוונטי המידע שבמחוז. כל הביצועים מתועדים, המידע קיים. העובד צריך להיות אחראי לבדוק כנדרש.

הרכב וקווים ועדת האתיקה

- א. מומלץ לשקול לקבל מהמרשם הפלילי אישור על היעדר רישום פלילי של המועמדים שנבחרו.
- ב. כחלק מטפסי הגשת המועמדות, מומלץ להחתים את המועמדים על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
- ג. מומלץ להחתים את נציגי הציבור על הצהרת התחייבות להימנע מניגוד עניינים מומלץ לבחון הצורך כי בכל התכנסות יהיה נוכח לפחות נציג ציבור אחד.

עיקרי תגובת המחוז: כאמור, בדיקת רישום פלילי הוא עניין כלל מערכתי; ההחתמה על הטפסים תבוצע למרות שאין חובה כזו. נציגי ציבור מתמנים ע"י ועדת מינויים. הם נכחו במרבית הישיבות, למעט עקב אילוצים חריגים.

מתגובת הוועדה הארצית עולה - כי יש נוהל ניגוד עניינים של ועדת האתיקה הארצית שוועדות האתיקה פועלות לפיו ואין מה לחתום. לגבי סודיות - דיוני הוועדה הם דיונים פנימיים אשר תוכנם חסוי. וזה כתוב בנהל טיפול בתלונות.

פניות לוועדת האתיקה

- א. מומלץ לקבוע כללים אחידים לקבלת תגובה מהנילון, בכפוף לאזהרתו בכל אחת מהפניות.
- ב. על מנת למנוע סגירה ללא תאריך, יש להקפיד על עדכון תאריך סטטוס, אך גם מומלץ לקבוע מספר שדות חובה, כגון תאריך סגירה בעת שינוי לסטטוס המאפשר סגירה.

עיקרי תגובת המחוז: המלצות לעדכון המערכת אינן בסמכות המחוז, אך בכל המכתבים לקבלת תגובה ראשונית מצוין במפורש כי ניתן לעשות שימוש בתגובה במסגרת קובלנה. לעניין תאריך סגירה של תלונות שטופלו במחוז אחר נגד חברי מחוז מרכז, הנוהלים חודדו.

³ תגובת פרקליטת ועדת האתיקה הארצית מיום 4.1.22.

משך טיפול בתלונה

א. מומלץ לקבוע קווים מנחים

- לאישור הארכות מועד לקבלת תגובה ראשונית מהנילון, שלא באופן גורף אלא, אלא מטעמים מיוחדים.
- לטווח זמן מקסימלי לדיון וועדת האתיקה בתלונה, לרבות בהעדר תגובה מהנילון.

ב. מומלץ להקפיד שבין המועד האחרון שהוקצב למענה הנילון ועד למועד קבלת החלטה בוועדת האתיקה, לא יחלוף פרק זמן הארוך מ-90 ימים.

עיקרי תגובת המחוז: כאמור, בוצעו שינויים לקיצור משך הטיפול, ובהם: שימוש מקביל בדוא"ל, צימצום אישורי הדחייה והתנייתם באישורים, כגון אסמכתא רפואית. הוועדה עומדת ב-90 יום בהתאם לאופן הספירה הנאות – החל ממועד בקשת ההשלמה האחרון.

גניזה על הסף

א. מומלץ לבצע הבחנת סטטוס בין סוג תלונות ש"נגנזו על הסף" לבין "תלונות שנגנזו לאחר שהתבקשה תגובה".

ב. מומלץ להקים במערכת מג"ק קריטריונים חד משמעיים לתאריך פתיחה ולסוגי הפניות במערכת מג"ק, תחת העיקרון שכל פניה שיש בה צורך בהמשך בירור מול נילון/מתלון.

עיקרי תגובת המחוז: כל התלונות שנגנזו על הסף מתועדות במג"ק ונדונות במליאת הוועדה. נערכה אבחנה במערכת בין תלונות שנגנזו לאחר שהתבקשה תגובה ולבין תלונות שנגנזו על הסף. רק תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף, כגון טופס תלונה, אינן נפתחות במערכת המג"ק, אך מטופלות במסגרת ה"שרדוקס" לרבות פניית המנגנון לפונים לקבלת ההשלמות הנדרשות.

פרוטוקולים

לאור העובדה שהפרוטוקולים נחתמים ע"י יו"ר הוועדה, אך לא ע"י המשתתפים, הומלץ להחתים את חברי הוועדה על גבי הפרוטוקול, או לאשרו בדוא"ל חוזר.

עיקרי תגובת המחוז: יו"ר הוועדה מוסמך לטפל בנושא עפ"י נוהל טיפול בתלונות. הוועדה המחוזית פועלת לפי הנחיות הוועדה הארצית.⁴

טווח זמן לקיום דיון בביה"ד

הומלץ לקבוע טווח זמן מקסימלי בו נדרש בית הדין לקיים דיון לאחר קבלת קובלנה ותגובת הצדדים וכן בהעדר התגובות, ככל שרלבנטי.

עיקרי תגובת המחוז: ככלל, דיון מקדמי נקבע בתוך 30 יום מהגשת הקובלנה, ובמקרים של השעיה זמנית והטלת עונש בתוך 14 יום.
ראה תגובתה של פרקליטת הוועדה הארצית לממצאים המערכתיים מיום 4.1.22 בנספח א' לדוח.

⁴ **בנוהל טיפול בתלונות:** "יו"ר הוועדה או מי מטעמו ידאג לניהולו של רישום תמציתי של נושאי הדיון, חוות הדעת, עמדות עקרוניות שהועלו (אם וככל שמצא היו"ר צורך לכך) והחלטות. לגבי תלונות – הרישום לא יכלול את שמות עורכי הדין המעורבים."

טבלת השוואתית: תמצית ממצאים, המלצות ותגובות

להלן טבלת השוואה לצורך התאמה בין הממצאים להמלצות ותגובות המחוז⁵. הם מוצגים כפי שעלו בביקורת ובהתאם לסדר הצגתם בדוח, תוך חלוקה בין ממצאים מערכתיים למחוזיים. אין בהם תחליף למלוא הממצאים והבדיקות, לרבות אלה בהן לא נמצאו ליקויים, והמפורטים בגוף הדוח. ניתנות גם תגובות הוועדה הארצית, אך עיקר תגובות הלשכה ו-ועדת האתיקה הארצית ניתנות בדוח המרכז, המופק בנפרד.

סעיף	ממצא	המלצה	התייחסות המחוז
נהלי עבודה	נוהל העבודה הארצי בנושא טיפול בתלונות אינו מפרט הנחיות פרקטיות לעניין ניהול התיקים ולגבי אופן תיעוד המסמכים במערכות הלשכה, לרבות עיתוי התיעוד. כמו-כן, נוהל העבודה אינו מתייחס כלל לנושא העברת תיקי אתיקה, להמשך טיפול בבית הדין המשמעתי. בנוסף קיימת אי התאמה בין הוראות הנוהל לקבוע בסעיף 18 לכללי לשכת עורכי הדין לעניין זהותו של הממליץ בתיק.	א. יש להקפיד על נוהל העבודה הארצי. ב. מומלץ לבחון ולעדכן בהתאם נוהל העבודה הארצי, ביחס לכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבית הדין המשמעתיים)	תגובת המחוז: מדובר בנושא שאינו בסמכות הוועדה המחוזית. מכל מקום, ועדת האתיקה המחוזית פועלת בהתאם להנחיות הוועדה הארצית ובהתאם לנהלי העבודה של הוועדה הארצית. ההמלצה לעניין זה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.
	קיימים הבדלים מהותיים באופן הפעולה בין שני המחוזות שנדגמו (צפון ומרכז). ההבדלים באים לידי ביטוי בסוגיות המפורטות להלן: - העדר נהלי עבודה במחוז הצפון לעומת מערכת נהלים במחוז המרכז. - תהליכי הטיפול בפועל – מועד הקמת פניה (כדוגמה, מיד עם קבלתה במחוז הצפון מנגד רק לאחר בירור ראשוני במחוז המרכז), סיווגה, שיטת רישום וניהול פרוטוקולים מוועדות האתיקה ועוד - שימוש במערכות המידע המעורבות בתהליך הן לעניין אופן תיעוד המיידעים (כדוגמה היעדר תיעוד של חו"ד במערכת במחוז הצפון) והן לעניין הפקת מידע ניהולי - קבלת תגובות מהנילון: ראשונית לפני סטטוטורית במחוז המרכז מול היעדר תהליך קבלת תגובה ראשונית במחוז הצפון.	ג. מומלץ לייצר תהליכי עבודה אחידים בכל מחוזות הלשכה ולעגן אותם בנהלי עבודה שיתייחסו לכלל הסוגיות, ובכלל זה: - כללי מעקב ותיעוד במערכות השונות (מג'יק ושרדוקס). - קבלת תגובה מהנילון. - גיבוש ההמלצה לוועדה לרבות הגורם הממליץ. - נוהל תיעוד ומעקב אחר תיקים המועברים לבד"ם	

	• זהות הגורם הממליץ לוועדה: במחוז המרכז מתן ההמלצה מבוצעת בעיקר על ידי המנגנון והחברים, במחוז הצפון קיימים מקרים לא מעטים בהם הממליץ הוא חבר הוועדה. מעקב אחר התיקים המועברים לבד"ס: הפסקת מעקב עם קבלת ההחלטה במחוז הצפון מול המעקב המבוצע עד למתן פס"ד של בד"ס במחוז המרכז.	
	קיימת אי אחידות בין המחוזות לעניין אופן תיעוד המסמכים במערכת. כך לדוגמה במחוז הצפון לא נוהגים לתעד את ההמלצה ופרוטוקולים של הוועדה בתיק הממוכן.	ד. מומלץ לקבוע קווים מנחים אחידים לכלל מחוזות הלשכה, לתיעוד המסמכים בתיק התלונה הסרוק, כך שיתייחסו למסמכים ולמידע קריטיים כגון: המלצה והגורם הממליץ, פרוטוקול וועדת האתיקה, מכתב תלונה ועוד
	קיימת אי אחידות בין אופן ניהול הפרוטוקולים. מחוז הצפון נוהג להציג בפרוטוקול מידע תמציתי בלבד המתייחס לזהות המשתתפים ואימוץ או דחייה של המלצת הקורא ואינו מציג את הנימוקים להחלטה בשונה ממחוז המרכז.	ה. מומלץ לקבוע כללים אחידים לכלל מחוזות הלשכה, לעניין רישום ותיעוד פרוטוקולים מוועדות האתיקה במערכת המג'יק
מערכת המג'יק	קיימת שונות משמעותית בין המחוזות לעניין שימוש בפונקציות הקיימות במערכת מג'יק. עולה כי לא קיים מערך הדרכה אחיד שיאפשר לכלל המחוזות ניצול מיטבי של המערכת. בכלל זה, לא בכל מחוז מודעים ליכולת של המערכת לבצע מעקב ממוכן אחר התקדמות התיקים באמצעות תזכורות אוטומטיות ולהפיק דוחות בקרה לאיתור פניות/תלונות שטרם הועברו למיופה כוח מטעם הוועדה על אף שחלף זמן שנקבע לכך	א. מומלץ כי הלשכה תבחן את הצורך בהדרכת העובדים הרלוונטיים, לגבי האפשרויות הקיימות במערכת, על מנת להכשירם לעשות שימוש בפונקציות הקיימות ובכלל זה, באפשרות לבצע תזכורות ממוכנות, הפקת מכתבים באופן אוטומטי וכו', דבר שיסייע לבצע מעקב, לייעל תהליכי עבודה ויהיה פחות חשוף לטעויות אנוש
	תגובת המחוז: כאמור לעיל, ביום 21/7/2021 התקיימה הדרכה של מערכת המג'יק לכלל מחוזות הלשכה. מכל מקום, מחוז מרכז מורכב מעובדות אשר עברו חפיפה והדרכה על המערכות בוועדת האתיקה הארצית, ומכאן שכל העובדות בקיאות במג'יק. עוד יוסף, כי לעובדות המחוז קיים ערוץ	

⁵ התייחסות הלשכה תינתן בדוח המסכם.

ישיר לגורמים המטפלים במערכת המגייק הן לעניין תקלות והן לעניין שדרוגים נדרשים – בעת הצורך מתבצעת פנייה וניתן מענה מיידי לכל צורכי המחוז תגובת הלשכה :			
תגובת המחוז: לעניין האמור בסעיף 8.5. לגבי גישה לתיקי קובל נוסף לצורך למידה והפקת לקחים – ועדת האתיקה הארצית מעדכנת את המחוזות לגבי ההחלטות שהתקבלו בתיקי "קובל נוסף". ההמלצה לעניין זה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה. תגובת הלשכה :	ג. מומלץ לאפשר לכל המחוזות גישה לנתונים בדבר עברם המשמעותי של הנילוים ממחוזות שהיו חברים בהם בעבר, לרבות לגבי תיקי הערעור שמתנהלים בוועדה הארצית, ביחס לתיקים שהתנהלו במחוז.	הרשאות צפיה במערכת המגייק מוגבלות לצפייה במידע שמתייחס לעבר המשמעותי של עורכי הדין המשתייכים למחוז. קבלת מידע בדבר עבר משמעותי ממחוז אחר מחייבת פניה למחוז הרלבנטי, דבר שעשוי להאריך באופן משמעותי את מועדי הטיפול. הואיל וקיימת קלות יתרה במעבר עו"ד בין המחוזות, עלול להיווצר מצב בו מידע חשוב בדבר התנהלות משמעותית של הנילון לא יובא לדיון בוועדת האתיקה.	
תגובת המחוז: ההמלצות לעניינים אלו יובאו לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה. הערה לעניין האמור בסעיף 8.9. כל פנייה שנשלחה להמשך טיפול – בין אם לתגובה ובין אם להכנת חוות דעת, נתמכת בתזכורת לתאריך יעד, ובתאריך היעד מתבצעת הערכה אם להאריך את המועד או לפעול על סמך החומר הקיים בתיק.	ד. מומלץ כי מידע בדבר הרשעות על תנאי, המופיע בתיקי עורכי הדין, יוצג בפרטי החבר הן במעבר ממחוז למחוז (כפי שמבוצע לגבי הרשעות) ה. מומלץ לשקול פיתוח במערכת המגייק אשר יאפשר שאיבת נתונים בהרשאה, הקיימים במערכת, מתוך נתוני המערכת, קביעת מועדים בהתאם לקבוע בכללי הלשכה והוצאת תזכורות	הרשעות על תנאי מתועדות רק ברמת המחוז אליו משתייך עוה"ד, נכון למועד קבלת התלונה. הואיל ואין מניעה לעבור בין המחוזות והואיל וקיימת מגבלה לבחון את העבר המשמעותי במחוזות קודמים, עלול להיווצר מצב בו במקרה של תלונה חדשה במחוז חדש, המידע בדבר הרשעתו על תנאי במחוז אחר לא יוצג בפני המחוז החדש ניהול תיקים במערכת מגייק מתבצע בעיקרו באופן ידני. המערכת אינה מאפשרת מעקב חכם אחר התיקים ב"דחיפה" (push), כגון שליחה אוטומטית של תזכורות בדבר מועד שנקבע לקבלת תגובה מהנילון או כל תזכורת אחרת. כמו כן, המערכת אינה מנהלת SLA ממוכן לגבי כלל	

תגובת הוועדה הארצית: יש לעשות זאת רק באמצעות העובדת שנקבעה כאחראית לעניין זה, בכל מקרה לגופו ולא באופן גורף.	ו. מומלץ לקבוע במערכת מספר שדות שיוגדרו שדות חובה ולא יאפשרו התנהלות בתיק ללא מילויים (למשל הזנת תאריך סגירה כאשר מבקשים לשנות את הסטטוס לאחד מהסטטוסים הסוגרים את התלונה)	לוחות הזמנים שנקבעו בתהליך, בפרט לעניין לוחות הזמנים לקבלת מענה מהנילון שדה תאריך הפניה ושדה תאריך סגירת הפניה אינם שדות חובה במערכת. אי לכך, ניתן לפתוח תיק ללא הזנת תאריך קבלת הפניה במחוז וכן, ניתן לסגור תיק (להעבירו לאחד מהסטטוסים הסוגרים), ללא הזנת תאריך סגירה וזאת ללא חסימה או התרעה של המערכת. במקרה של אי הזנת הנתונים למערכת נפגעת יכולת המחוז לקבל מידע מהימן בדבר משך הטיפול בתלונות.	
תגובת המחוז: הנושא יישקל, עם זאת מדובר בהצעה שיש ליישם, לשיטת מחוז מרכז, באופן רוחבי לגבי כל המועמדים של כל ועדות האתיקה באשר הן. ההמלצה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה	א. מומלץ לשקול לקבל מהמרשם הפלילי אישור על היעדר רישום פלילי של המועמדים שנבחרו	לא מתבצעת בדיקת העדר רישום פלילי למועמדים לוועדת האתיקה, זאת על אף שבעת מינוי חבר חדש בוועדת האתיקה, המועמד מאשר ללשכה לקבל מידע מן המרשם הפלילי אודותיו	הרכב וועדת האתיקה
תגובת המחוז: למען הסדר הטוב, ואף שאין דרישה מפורשת לכך, יוחתמו כל חברי הוועדה על טופס התחייבות לשמירה על סודיות. תגובת הוועדה הארצית: הנוהל קיים ויש לנהוג על פיו – אין חובת חתימה.	ב. כחלק מטפסי הגשת המועמדות, מומלץ להחתים את המועמדים על טופס התחייבות לשמירה על סודיות	הטפסים שנדרש מועמד למלא אינם כוללים התייחסות לנושא התחייבויותיו לשמירה על סודיות	

נציג הציבור אינו נדרש לחתום על הצהרת הימנעות מניגוד עניינים	ג. מומלץ להחתים את נציגי הציבור על הצהרת התחייבות להימנע מניגוד עניינים	תגובת המחוז: למען הסדר הטוב, ואף שאין דרישה מפורשת לכך, יוחתמו נציגי הציבור על הצהרת התחייבות להימנע מניגוד עניינים. יצוין שוועד המחוז מיוזמתו צרף לטפסי המועמדים הצהרה בדבר התחייבות להימנע מניגוד עניינים, ואולם נציגי ציבור מתמנים על ידי ועדת המינויים במישרין (בעוד שעורכי הדין מתמנים ע"י ועד המחוז באישור ועדת המינויים). תגובת הלשכה :	
נציג ציבור אינו נוכח בכל ההתכנסויות של וועדת האתיקה	מומלץ לבחון הצורך כי בכל התכנסות יהיה נוכח לפחות נציג ציבור אחד	תגובת מחוז מרכז ככלל, ישנו לפחות נציג ציבור אחד, אם לא שניים בכל ישיבה (לצורך הדוגמה, מאז עריכת הדו"ח התקיימו 6 ישיבות ועדה נוספות, כאשר ב-3 מתוכן נכחו שני הציגים, וב-3 נכח נציג אחד). יודגש כי מתוך 24 ישיבות שהתקיימו עד היום במחוז מרכז, רק ב-3 ישיבות לא נכח אף נציג ציבור כאשר ביתר הישיבות השתתף לפחות נציג אחד ולעתים השתתפו שני נציגי הציבור. במקרים חריגים בהם שני נציגי הציבור אינם יכולים להשתתף (לרבות בשל אילוצים של "הרגע האחרון"), הרי שאין בסיס חוקי לאי קיום ישיבה המתקיימת בקוורום	קוורום

מספק.			
תגובת המחוז: מדובר בנושא שאינו בסמכות הוועדה המחוזית אלא הארצית וההמלצה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים. עם זאת, יוער כי גם במכתבים לקבלת תגובה ראשונית מוזכרת האזהרה לנילון בדבר השימוש בתגובה כנגדו, כדלקמן: "לתשומת לבך: ככל שתחליט ועדת האתיקה המחוזית להעמידך לדין משמעתי, היא תהא רשאית לעשות שימוש בתגובתך כראיה נגדך במסגרת הדיון בקובלנה."	א. מומלץ כי לשכת עורכי הדין תקבע כללים אחידים לעניין קבלת תגובה מהנילון. ככל שיוחלט על תהליך דו שלבי, בו הנילון מתבקש להשיב תגובה ראשונית בנפרד מתגובה סטטוטורית, נדרש לקבוע את אופן הפניה ותוכנה, תוך התייחסות למתן אזהרה לנילון בדבר יכולת הלשכה להשתמש נגדו, במידע שימסור	כל נילון מתבקש, כדבר שבשגרה, להמציא תגובה ראשונית, למרות שאינו נדרש לכך מכוח הכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין	פניות לוועדת האתיקה⁶
תגובת המחוז: עדכון המערכת אינו בסמכות ועדת האתיקה המחוזית. ההמלצה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים.	ב. מומלץ לקבוע במערכת מספר שדות שיוגדרו שדות חובה ולא יאפשרו התנהלות בתיק ללא מילויים (למשל הזנת תאריך סגירה כאשר מבקשים לשנות את הסטטוס לאחד מהסטטוסים הסוגרים את התלונה)	נמצאו מקרים של תיקים סגורים שלא צויין בהם תאריך סגירתם. מצב זה מתאפשר הואיל ומערכת המגייק אינה מתריעה בעת שינוי הסטטוס לאחד מהסטטוסים בהם התלונה יכולה להיסגר (למשל בעת העברת הטיפול לוועדה אחרת), כי לא מילאו תאריך הסגירה.	
הנהלים בקרב עובדות המחלקה חודדו ויושם לב להזנת תאריך הסגירה של תלונות שטופלו בוועדות אחרות.	ג. עד למיכון המלצה ב', מומלץ להקפיד על עדכון תאריך עדכון סטטוס במערכת		
מאז מועד עריכת הדו"ח בוצעו מספר שינויים בוועדה שמטרתם לקצר את משכי ההמתנה לתגובת הנילון, ועל מנת לשפר ולייעל את עבודת הוועדה:	א. לקבוע קווים מנחים לאישור הארכות מועד לקבלת תגובה ראשונית מהנילון, כך שלא תאושרנה הארכות מועד באופן גורף אלא, כפי שנקבע בנוהל, מטעמים	לא נקבעו קווים מנחים לאישור הארכות למועד קבלת תגובה ראשונית מהנילון, דבר שיכול להאריך משמעותית משך בירור התלונה הואיל והמחוז נוהג לשלוח מכתב תזכורת שני (ולעיתים שלישי) לנילון,	מדגם אופן טיפול בתלונה

⁶ אחראי ליישום: אנדריאה – ב-30 יום.

שינוי ראשון, כאמור לעיל, משלוח הפנייה לתגובה ראשונית גם באמצעות דוא"ל בד בבד עם המשלוח בדואר רשום – ר' נוהל עבודה תלונית מעודכן ל-31.5.2021. שינוי שני, צמצום מתן ארכות לצדדים. כיום נוסח המכתב המאשר ארכה הנו כדלקמן: אנו מאשרים קבלת מכתבך מיום _____ בנושא שבנדון. לבקשתך ניתנת לך ארכה למתן תגובה עד ליום _____. לתשומת ליבך: לא תינתנה ארכות נוספות אלא בכפוף להצגת אישור מתאים התומך בבקשה. ככל שיצורף אישור מתאים לתמיכה בבקשה כגון אסמכתא רפואית, תאושר לרוב הבקשה לארכה. מנגד, ככל שלא תצורף אסמכתא הרי שהוועדה מודיעה מראש כי לא תינתנה ארכות נוספות. שינוי זה צמצם את הבקשות החוזרות למתן ארכה.	מיוחדים ב. לקבוע קווים מנחים ואחידים לטווח זמן מקסימלי בו נדרשת וועדת האתיקה לדון בתלונה, לרבות בהעדר תגובה מהנילון	לאפשר הארכות מועד כמעט תמיד שמתבקשות. מפאת העדר קביעה מפורשת בדבר מועד מקסימלי בו נדרשת וועדת האתיקה לקיים דיון בתלונה כל מחוז פועל בהתאם לשיקול דעתו, דבר שעלול להוביל להתארכות בזמני הטיפול, כך לדוגמה נמצאו מקרים בהם, עקב ארכות, תגובת הנילון התקבלה לאחר תקופה שעולה על 5 חודשים ממועד שהתבקש להגיב.	
לעניין הפעולות שביצעה הוועדה לצורך קיצור המועד לקבלת תגובת הנילון – ר' ההתייחסות להמלצות בסעיף 10.22 לעיל. כאמור, לפי סעיף 7(א) לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשע"ה-2015, ההחלטה להגיש קובלנה או לא "תינתן בתוך תשעים ימים מתום התקופה	מומלץ להקפיד שבין המועד האחרון שהוקצב למענה הנילון ועד למועד קבלת החלטה בוועדת האתיקה, לא יחלוף פרק זמן הארוך מ-90 ימים	נוהל העבודה אינו קוצב לוחות זמנים מקסימליים לדיון בוועדה ולקבלת החלטה בדבר הגשת קובלנה, לאחר חלוף המועד האחרון שנקצב לקבלת מענה מהנילון. יחד עם זאת, לדעתנו, נראה כי התארכות הטיפול מעבר ל-90 הימים אשר הוקצבו במסגרת הרגולציה למענה, לאחר חלוף המועד לקבלת מענה מהנילון כאשר מדובר בתגובה סטטוטורית, יהוו חריגה בלתי סבירה, גם אם ההתארכות נבעה מהעברת התיק לטיפול של גורם אחר.	לוחות הזמנים שחלפו

להגשת תשובה כאמור בסעיף 5 לעיל או פרטים נוספים, תצהיר או ראיות אחרות לפי סעיף 6, לפי העניין ולפי המאוחר ביניהם". כלומר, במקרה בו התבקשו השלמות, לרבות תשובת המתלונן לתגובה, הרי שתחילת תשעים הימים נספרים לפי המסמך המאוחר שהתבקש. ככל שלאחר קבלת התגובה הראשונית, תחליט הוועדה לבקש תגובה סטוטורית הרי שרק אז, בהתאם לכללי סדרי הדין, מתחילים להיספר 90 הימים לצורך קבלת החלטה סופית אם לגנוז או להעמיד לדין משמעתי – מרגע שמתקבלת תגובה סטוטורית, התיק עובר באופן מיידי להשלמת חוות דעת ולא נוצר עיכוב בשלב הכנת חוות הדעת. מכל מקום, הואיל והכללים קבעו פרק זמן של 90 יום מקבלת ההשלמה האחרונה ועד לקבלת החלטה – הרי שכל עמידה בזמנים אלה מהווה טיפול בזמנים סבירים בהתאם לכללים ולנהלי העבודה.			
החל מחודש מאי 21' מסווגים כל התיקים שנגנזו על הסף בסיווג נפרד "גניזה על הסף" להבדיל מ"התלונה נגנזה", על מנת שניתן יהיה לספק נתונים ב"לחיצת כפתור". יצוין כי ניתן היה לסווג באופן זה גם בעבר, ואולם לא נתבקשו למסור נתונים בנוגע לגניזות על הסף בנפרד מגניזות	א. מומלץ כי המערכת תאפשר לסווג תלונות שנגנזו על הסף בסטטוס נפרד מתלונות שנגנזו לאחר שהתבקשה תגובה.	תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף או שהוחלט שלא הבשילו לכדי תלונה, אינן מתועדות במג"ק ובשל כך אינן מועברות להמשך הטיפול בוועדת האתיקה - הדבר יכול להשליך על העבר המשמעתי של הנילון ועל ההתפלגות הסטטיסטית הרלוונטית. יודגש כי, בהתאם לכללי לשכת עורכי הדין הקבועים בסעיף 2 לפיהם רשאית ועדת אתיקה של הלשכה לטפל בתלונה אף אם לא הוגשה על גבי טופס תלונה. יתרה	גניזה על הסף

	מכך, הליך משמעתי יכול שיינקט מכוח ידיעה שהגיעה שלא בדרך של תלונה.		לאחר תגובה. משנדרשנו לספק נתונים כאמור – שונה הסיווג. כל התלונות שנגזזות על הסף מתועדות במג'יק ונדונות במליאת הוועדה. נערכה אבחנה במערכת בין תלונות שנגזזו לאחר שהתבקשה תגובה ולבין תלונות שנגזזו על הסף. רק תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף, כגון טופס תלונה, אינן נפתחות במערכת המג'יק, אך מטופלות במסגרת ה"שרדוקס" לרבות פניית המגננון לפונים לקבלת ההשלמות הנדרשות
		ב. מומלץ לקבוע קריטריונים חד משמעיים לתאריך פתיחה ולסוגי הפניות שייפתחו במערכת מג'יק. הביקורת סבורה, כי כל פניה שיש בה צורך בהמשך בירור מול נילון/מתלונן, מצריכה הקמה במערכת מג'יק	תגובת המחוז: לעניין ההבחנה בין תיקים ש"לא הבשילו" לכדי פתיחה לבין תיקים שראויים להיגזז על הסף – תיקים שלא הבשילו הנם תיקים שאינם עומדים בתנאי הסף בהתאם לנוהל טיפול בתלונות אתיקה ולכן לא מתחיל טיפול בהם כלל [ראו תגובה מלאה בגוף הדוח]
דיון בוועדה וקיומם של נימוקים להחלטה	פרוטוקול מדיון של וועדת האתיקה מופץ לחברי הוועדה ומאושר על ידי יו"ר הוועדה אך לא נחתם על ידי המשתתפים. יודגש, כי יו"ר הוועדה מאשר את הפרוטוקול בדוא"ל חוזר.	מומלץ להחתים את חברי הוועדה על גבי הפרוטוקול. במידה וההמלצה זו לא מתקבלת, לקבל דוא"ל חוזר מכלל החברים עם אישור לפרוטוקול והחתמת היו"ר על הנוסח הסופי של הפרוטוקול	תגובת המחוז: דרישה זו אינה מעוגנת בנהלי הוועדות או בסדרי הדין. יצוין כי החלטות הוועדה מופצות לצדדים רק לאחר אישור הפרוטוקול ע"י יו"ר הוועדה ובהמשך הפרוטוקולים נשלחים לעיון כל חברי הוועדה. המתנה לאישור כל החברים שהשתתפו בישיבה תאריך

את משך הטיפול, שלא לצורך. התייחסות המחוז: סעיף 4.4 לנוהל טיפול בתלונות קובע כי "יו"ר הוועדה או מי מטעמו ידאג לניהולו של רישום תמציתי של נושאי הדיון, חוות הדעת, עמדות עקרוניות שהועלו (אם וככל שמצא היו"ר צורך לכך) והחלטות..." הנוהל למעשה מקנה את הסמכות לעריכה ואישור הפרוטוקול בידי יו"ר הוועדה. הוועדה המחוזית פועלת בהתאם לוועדת האתיקה הארצית בעניין זה, וההמלצה תובא לידיעתה. הוועדה המחוזית תפעל בהתאם לכל החלטה שתתקבל בעניין זה תגובת הלשכה:			
תגובת המחוז: למעט התיק הראשון שבו נדחו מועדי הדיונים לבקשות הצדדים, ככלל דיון מקדמי נקבע בתוך 30 יום מהגשת הקובלנה, ובמקרים של השעיה זמנית והטלת עונש בתוך 14 יום. ההמלצה תובא בכל מקום לתשומת לב הגורמים הרלוונטיים במחוז.	מומלץ לקבוע טווח זמן מקסימלי בו נדרש בית הדין לקיים דיון לאחר קבלת קובלנה ותגובת הצדדים וכן בהעדר התגובות, ככל שרלבנטי	לא נקבע טווח זמן מקסימלי בו נדרש בית הדין לקיים דיון בקובלנה. כך לדוגמה, באחד מהתיקים שבמדגם, חלפו למעלה משלושה חודשים ממועד קבלת הקובלה בבית הדין ועד למועד הדיון	טווח זמן קיום דיון

פרק ב' - ממצאים והמלצות ברמה מערכתית

חלק א': נהלים והנחיות עבודה

11. נהלי עבודה

רקע

- 11.1 אחד הגורמים החיוניים, לתהליכי עבודה אחידים ומסודרים בארגון הוא קיום נהלי עבודה. הנוהל מהווה אסמכתא כתובה להתרחשות ולעשייה בארגון. הנוהל הינו החוקה הפנימית, המגדירה את האופן, בו מבוצעים תהליכי העבודה בארגון.
- 11.2 יצוין, כי ישנם מספר נהלי עבודה "ארציים" כלליים, אשר חלים על כלל מחוזות הלשכה. בנוסף, ישנם נהלי עבודה "מחוזיים", אשר כל מחוז מכתוב לעצמו.

ממצאים

- 11.3 הביקורת פעלה לבדוק את קיומם של נהלי עבודה אחידים, המתייחסים לאופן התנהלות ועדות האתיקה, הגשת פניה, טיפול בפניה, קבלת החלטות, הגשת קובלנה, תיעוד ובקרה והלימתם של הנהלים לכללים שנקבעו ברגולציה (בחוק, בתקנות ובכללי הלשכה).

11.4 נהלים ארציים

נושא הטיפול בתלונות מוסדר בנהלים ארציים :

- 11.4.1 **טיפול בתלונות על ידי ועדות האתיקה**, התשע"ג-2013 (להלן: **"נוהל טיפול בתלונות"**) שחל על **כלל מחוזות הלשכה**. הנוהל מסדיר, בין היתר, את הנושאים הבאים :

- הטיפול הראשוני בפניה – לרבות אופן קבלתה, לוחות הזמנים להעברתה לבדיקה ראשונית, העברת הפניה לתגובה ראשונית/סטטוטורית לנילון.
- האופן שבו על הוועדה לפעול במקרה שמתקבלת החלטה לגניזת התלונה על הסף.
- העברת הפניה ל"קורא" (שמונה לצורך כך), לשם גיבוש המלצה לעניין הטיפול הנדרש בתלונה.
- דיוני וועדת האתיקה.
- עדכון הצדדים בהחלטות הוועדה.

- 11.4.2 **נוהל טיפול בתלונות על ידי ועדות האתיקה (ניגוד עניינים)**, התשע"א-2011 (להלן: **"נוהל ניגוד עניינים"**) – חל על **כלל מחוזות הלשכה**. הנוהל מסדיר את הנושאים הבאים :

- טיפול בתלונות נגד בעלי תפקידים.
- דיון מאוחד בתלונות שהוגשו לוועדות שונות, העוסקות באותה פרשה עובדתית המתייחסת לאותו נילון/אותו משרד עו"ד.
- ניגוד עניינים פרטני של בעלי תפקידים במערך הקבילה.

11.5 נהלים מחוזיים

בנוסף לנהלי העבודה הארציים ("נוהל טיפול בתלונות" ו"נוהל ניגוד עניינים"), הנושא נושא הביקורת מוסדר במחוז המרכז בנהלים מחוזיים והנחיות עבודה, כדלקמן :

11.5.1 נהל עבודה – שאילתות, מעודכן ליום 8.2.2021 :

הנוהל מתאר את תהליך העבודה במחוז מרכז, בנושא טיפול בשאילתות, משלב קבלה ראשונית (לרבות פתיחת התיק במג"ק, השלמות חומרים ככל ונדרש), ועד לשלב כתיבת חוות דעת והעברה לוועדה.

11.5.2 נהל עבודה – תלונות, מעודכן ליום 31.5.2021 :

הנוהל מתאר את תהליך העבודה במחוז מרכז, בנושא טיפול בתלונות, משלב קבלה

ראשונית (לרבות פתיחת התיק במג"ק, השלמות חומרים ככל ונדרש), שליחת מכתבים לצדדים, מעקב אחר קבלת תגובות, כתיבת חוות דעת והעברה לוועדה, הכנת ואישור פרוטוקול הוועדה, שליחה לצדדים ואופן גניית התיק במקרה של החלטה על גניזה או העברה לניסוח קובלנה במקרה של העמדה לדין. הנוהל מסדיר גם את הסיווגים השונים בהם יש לסווג את הפניות במערכת המג"ק (נשלח לתגובה / מוכן לחוות דעת / נשלח לחוות דעת / מוכן לשיבה / התבקשה תגובה סטטוטורית) ואת הבקורות שהלשכה מבצעת על מנת לוודא כי השלב הבא יתבצע (כגון: תזכורות אוטומטיות במג"ק, עדכון תאריכים על גבי התיקים הפיזיים ותיוקם במיקום הרלוונטי).

נוהל זה מהווה למעשה את האופן האופרטיבי שבו המחוז מחיל את הנהלים הכלליים, הלכה למעשה.

11.5.3 נוהל עבודה – תיק אתיקה שהוגשה בו קובלנה, מעודכן ליום 14.7.2020:

הנוהל מתאר את תהליך העבודה לאחר שהוגשה בתיק קובלנה ובכלל זה: האופן שבו יש לתיק את החומרים הפנימיים בתיק (בנפרד מהחומרים פומביים), ביצוע השלמות סריקה במג"ק ככל ויש בכך צורך, וידוא כי כל חומרי התיק, בפרט כתב הקובלנה וכתב מינוי ב"כ הקובל, נמצאים בתיק, ומעקב אחר אישור קבלת החומרים הרלוונטיים אצל הקובל.

11.5.4 נוהל עבודה – סיווג דואר בשרדוקס, מעודכן ליום 16.2.2020:

הנוהל קובע כללים אחידים בדבר האופן שבו יש לתיק דברי דואר בשרדוקס.

הבדלים בין המחוזות (מרכז וצפון)

להלן מספר הבדלים בנוהלי הטיפול בתלונות האתיקה בין שני המחוזות:

11.6 נוהל עבודה אמור להוות מערכת כללים והנחיות ליישום ההוראות הקבועות בכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), תשע"ה - 2015. על אף שכללים הללו פורסמו בשנת 2015, הנוהל לא עודכן בהתאם. הנושא אף הועלה בדוח מבקר המדינה אשר הצביע על כך שנוהל העבודה המתייחס לטיפול בתלונות, לא תוקן בהתאם.

11.7 הביקורת מצאה, כי נוהל העבודה הארצי אינו מפרט הנחיות פרקטיות לעניין ניהול התיקים במערכות ואופן תיעוד המסמכים.

11.8 יצוין, כי על אף שהנהלים הארציים קובעים כללי טיפול אחידים לכלל המחוזות, מבדיקת הביקורת עולה כי קיימים הבדלים מהותיים באופן הפעולה בין מחוז מרכז ומחוז צפון. ההבדלים באים לידי ביטוי הן בתהליכי הטיפול בפועל והן בנהלי עבודה, ככל שקיימים. הדבר עלה במספר נקודות בתהליך, להלן:

נושא	מחוז מרכז	מחוז צפון
פתיחת תלונות במערכת (אין) התייחסות בנוהל העבודה הארצי לעניין פתיחת התלונה (במערכת)	התלונה אינה נפתחת ישירות במערכת המג"ק. היא נפתחת ראשית בשרדוקס ורק כאשר "מבשילה" לתלונה (הושלמו בה המסמכים הנדרשים) היא נפתחת במג"ק.	כל תלונה נפתחת ישירות במערכת המג"ק.
המצאת התלונה לנילון קבלת תשובה ראשונית בנפרד מתגובה סטטוטורית	המחוז נוהג לקבל מהנילון תגובה ראשונית, לאחר קבלת ההשלמות לתלונה מהמתלונן. רק לאחר דיון בוועדה וככל שהוועדה מחליטה על כך, הנילון יתבקש להגיב תגובה סטטוטורית. רק במקרים חריגים (למשל במצב שבו מדובר בנילון שיש נגדו מספר תלונות באותו הנושא) תתבקש ישירות תגובה סטטוטורית.	המחוז אינו נוהג לבקש מהנילון תגובה ראשונית אלא תגובה סטטוטורית בלבד.

נושא	מחוז מרכז	מחוז צפון
7		
התיעוד במערכת המג"ק.	כל מסמכי התיק מתועדים במג"ק, ובכלל זה: כל המכתבים שיוצאים לצדדים מהמערכת, כל המסמכים שמתקבלים מהצדדים להליך לרבות בקשות להארכת מועד, התכתבויות וכדומה, חוות הדעת של הקורא לוועדה, פרוטוקול הוועדה, אישורי המסירה לצדדים וכל מסמך אחר הקשור בתיק.	תיעוד במערכת מג"ק הינו חלקי והוא כולל: טופס התלונה (למעט במקרים בהם מדובר בכמות חומרים גדולה); מענה הנילון; המכתבים שיצאו מתוך המערכת (הודעה על פתיחת התיק למתלונן ולנילון, הודעה על צורך בהשלמת מסמכים, הודעה על גניזת התיק לצדדים, הודעה על הגשת קובלנה לצדדים). בהתאם להחלטת המחוז לא נסרקים למערכת חוות הדעת של הקורא לוועדה ופרוטוקול הוועדה.
כאמור לעיל, נוהל עבודה ארצי אינו מתייחס לכלל לסוגיות הקשורות בתיעוד המסמכים במערכות המעורבות בתהליך.		
נהלי עבודה פנימיים	ישנן מספר הנחיות עבודה אופרטיביות, המנחות את הצוות המטפל בתלונות, כיצד לנהוג.	אין הנחיות עבודה אופרטיביות, למעט הנהלים הכלליים של הלשכה.
מעקב אחר תיקים מתנהלים	מנוהל מעקב כפול: באמצעות תזכורות ממערכת המג"ק ובתרשומת על גבי תיקים פיסיים.	מנוהל מעקב ידני בלבד, לא נעשה שימוש בתזכורות במערכת המג"ק. מהמחוז נמסר כי "צוות האתיקה לא קיבל הדרכה להפעלת תכונת תזכורות. כאמור".
הביקורת התרשמה כי קיימים פערי ידע בין המחוזות בכל הקשור להכרת מערכת המג"ק והפונקציות הקיימות בה. לשאלת הביקורת, האם מתקיימות הדרכות בנושא, בשני המחוזות שנבדקו לא ניתנה תשובה חד משמעית. אולם ניכר פער בין יכולות המערכת לבין השימוש בה.		
ממחוז מרכז נמסר בתגובה כי "ראשית, ביום 21/7/2021 התקיימה הדרכה של מערכת המג"ק לכל מחוזות הלשכה. מכל מקום, מחוז מרכז מורכב מעובדות אשר עברו חפיפה והדרכה על המערכות בוועדת האתיקה הארצית, ומכאן שכל העובדות בקיאות במג"ק. עוד יוסף, כי לעובדות המחוז קיים ערוץ ישיר לגורמים המטפלים		

⁷ סעיף 4 לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים) קובע כי "מצא קובל כי יש על פני הדברים מקום להגיש קובלנה, לפי תלונה או ידיעה כאמור, יפנה לנילון בצירוף המסמכים הנוגעים לעניין, ויבקשו להשיב בכתב" נוהל עבודה ארצי בדבר טיפול בתלונות קובע בסעיף 3.13 כי בסמכותו של נציג וועדת האתיקה להעביר את התלונה לנילון לצורך קבלת תגובה ראשונית ובסעיף 3.14 מצוין כי הוא **רשאי** להמליץ על משלוח הפנייה לתגובה סטטוטורית של הנילון, ללא צורך בתגובה ראשונית. יודגש, כי הנושא של פניה לקבלת תגובה ראשונית הועלה על ידי מבקר המדינה, אשר הצביע על בעיות משפטיות בהתנהלות של קבלת תגובה ראשונית. הלשכה מסרה בתשובתה למבקר המדינה כי משלוח פניה לתגובה ראשונית נעשית לפנים משורת הדין כדי לתת אפשרות לנילון לשטוח את טענותיו בטרם קבלת החלטה בוועדה כי יש לראות בפניה כתלונה. המלצת מבקר המדינה, לאור חוסר הבהירות לגבי ההבדל בין התגובה הראשונית לסטטוטורית (הואיל וגם בתשובה הראשונית קיימת אזהרה, כי יהיה ניתן לעשות שימוש באמור בה במסגרת ההליך) ולאור העובדה כי הגשת שתי תשובות לפניה מאריכה את משך הטיפול בתלונה, הינה לבחון במשותף את שתי האפשרויות ולפעול לשינוי ולהאחדת הכללים והנוהל לפי הצורך. המלצה זו טרם יושמה.

נושא	מחוז מרכז	מחוז צפון
במערכת המגייק הן לעניין תקלות והן לעניין שדרוגים נדרשים – בעת הצורך מתבצעת פנייה וניתן מענה מידי לכל צורכי המחוז.		
תיעוד בפרוטוקולי הוועדה	הפרוטוקול מנומק	הפרוטוקול הינו תמציתי ואינו כולל את מהות התלונה, תגובת הנילון, דיון, נימוקים, המלצות כפי שהושמעו בועדה ודעות שהושמעו. הפרוטוקול לרב מסתכם בתיאור מתומצת של ההמלצה (כגון "להעמיד לדין" או "לגנוז") והחלטה שלרוב תואמת את ההמלצה.
8		
גיבוש המלצה	לעניין גניזה על הסף: פרקליטת המחוז או רכזת ועדת האתיקה (מנגנון ועדת האתיקה) הן, לרוב, הממליצות לוועדה. ההמלצה הינה לאחר עיון בתיק, ובחינה אם נדרשת תגובה מטעם הנילון. לעניין יתר התיקים: חברי הוועדה ומנגנון הוועדה עורכים את חוות הדעת, בהתאם לתחום העיסוק ונושא התלונה.	חברי וועדת האתיקה או פרקליט הוועדה הם הממליצים לוועדה, בהתאם למומחיותם.
9		
מעקב אחר תיקים שהועברו לבית הדין	מבוצע מעקב עד לשלב סגירת התיק בבית הדין. במערכת המגייק מצוין מי הקובל בתיק ותאריך סגירת התיק הוא התאריך שבו ניתן פסק דין בתיק. במערכת המגייק מצוין מספר תיק הבד"ס.	לאחר העברת התיק לבית הדין, התיק נסגר במערכת המגייק ולא מבוצע מעקב נוסף. במערכת המגייק לא נסרקים פסקי הדין, לא מצוין מי הקובל בתיק ומועד סגירת התיק הינו מועד החלטת הוועדה (ולא מועד מתן פסק הדין). מהמחוז נמסר כי יש הפרדה מוחלטת בין האתיקה לבית הדין. עם החלטה להעמיד לדין הטיפול מועבר למחלק בית הדין ובזה מסתיים הטיפול

⁸ סעיף 4.4 לנוהל ארצי בדבר טיפול בתלונות קובע כי "ידיני הוועדה הם דיונים פנימיים אשר תוכנם חסוי. יו"ר הוועדה או מי מטעמו ידאג לניהולו של רישום תמציתי של נושאי הדין, חוות הדעת, עמדות עקרוניות שהועלו (אם וככל שמצא היו"ר צורך לכך) והחלטות. לגבי תלונות – הרישום לא יכלול את שמות עורכי הדין המעורבים."

⁹ בהתאם לקבוע בסעיף 18 (ב) לחוק

"(ב) **הפרקליטים** יבררו תלונות על עבירות משמעת של עורכי דין מטופלות בידי ועדת האתיקה שהם פועלים לידה בהליכים לפני בתי הדין המשמעתיים ולפני בתי המשפט, וייעצו לה בכל עניין הקשור בכך."

על אף הקבוע בחוק, הנוהל ארצי לעניין טיפול בתלונות קובע בסעיף 3.16, כי המלצה תגובש על ידי קורא שהינו אחד ממלאי התפקידים הבאים: יו"ר הוועדה, מ"מ יו"ר, סגן יו"ר, פרקליט הוועדה, ממונה על הוועדה או מי שהוועדה מינתה מבין חברי הוועדה.

הנושא עלה בעבר בדוח מבקר המדינה, שם מסרה הלשכה, כי אין היא מוצאת פסול במתן המלצה על ידי חברי הוועדה, שכן החוק מסמך את פרקליט הוועדה להסתייע בעת מילוי תפקידו בחבר הלשכה (גם אם אינו עובד הלשכה) היתרון הינו התרומה להתמקצעות של חברי הוועדה וקיצור לוחות הזמנים לטיפול בתלונות.

נושא	מחוז מרכז	מחוז צפון
		באתיקה".
נוהל העבודה ארצי אינו מתייחס כלל להעברת תיק להמשך טיפול בבית הדין משמעותי.		

המלצות

- א. מומלץ לבחון ולעדכן בהתאם נהל העבודה הארצי, ביחס לכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבית הדין המשמעותיים).
- ב. מומלץ לייצר תהליכי עבודה אחידים בכל מחוזות הלשכה ולעגן אותם בנהלי עבודה שיתייחסו לכלל הסוגיות, ובכלל זה:
 - כללי מעקב ותיעוד במערכות השונות (מג'יק ושרדוקס).
 - קבלת תגובה מהנילון.
 - גיבוש ההמלצה לוועדה לרבות הגורם הממליץ.
 - נהל תיעוד ומעקב אחר תיקים המועברים לבד"ס.
- ג. מומלץ לקבוע קווים מנחים אחידים לכלל מחוזות הלשכה, לתיעוד המסמכים בתיק התלונה הסרוק, כך שיתייחסו למסמכים ולמידע קריטיים כגון: המלצה והגורם הממליץ, פרוטוקול וועדת האתיקה, מכתב תלונה ועוד.
- ד. מומלץ לקבוע כללים אחידים לכלל מחוזות הלשכה, לעניין רישום ותיעוד פרוטוקולים מועדות האתיקה במערכת המג'יק.

התייחסות מחוז מרכז:

מדובר בנושא שאינו בסמכות הוועדה המחוזית. מכל מקום, ועדת האתיקה המחוזית פועלת בהתאם להנחיות הוועדה הארצית ובהתאם לנהלי העבודה של הוועדה הארצית. ההמלצה לעניין זה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.

תגובת הוועדה הארצית¹⁰:

1. אסור בתכלית האיסור שתהיה גישה לכלל העובדים לעבר המשמעותי. מנכל הלשכה הוציא מס' פעמים שמידע מתקבל אך ורק מהאחראית על ביצוע פסקי הדין. מדובר במידע רגיש שצריך לדעת מי מבקש ולמה.
2. מנכל הלשכה אף שוקד בימים אלה על בניית נוהל מסודר לקבלת המידע.
3. כל הרשעה מבוצעת ונרשמת ע"י האחראית לביצוע פסקי דין והמידע המהימן מתקבל רק ממנה. ולכן זה לא רלוונטי המידע שבמחוז.
4. בדיקת הרשעות משמעותיות תהיה ברמה ארצית בכפוף לצורך.
5. מנכ"ל הלשכה הוציא מס' הנחיות בנושא ובימים אלה מתגבש נוהל.

¹⁰ מתוך תגובת פרקליטת הוועדה הארצית, 4.1.22.

חלק ב': מערכות המידע הנמצאות בשימוש (מערכת)

12. מערכת המגייק

רקע

- 12.1 בלשכת עורכי הדין משתמשים במערכת ממוחשבת באמצעותה מנוהל ומתועד הטיפול התלונות המוגשות לוועדת האתיקה. המערכת כוללת מודולים נוספים בהם עושה שימוש הלשכה לנושאים אחרים שבאחריותה (כגון התמחות והסמכה ועוד).
- 12.2 נוהל עבודה של הלשכה אינו מתייחס כלל לאופן התייעוד של המסמכים הן במערכת מגייק והן בתיק התלונה הפיסי.

ממצאים

הרשאות גישה

- 12.3 הן במחוז המרכז והן במחוז הצפון, הרשאות צפיה במערכת המגייק מוגבלות לצפייה במידע שמתייחס לעבר המשמעותי של עורכי הדין המשתתפים למחוז. כך למשל, בעת מינוי עורך דין חדש כחבר בוועדת האתיקה, לא ניתן לצפות בהיסטוריה שלו במחוזות אחרים (למשל במקרה של חבר מחוז שעבר ממחוז למחוז) והוועדה נדרשת לפנות למחוז הקודם על מנת לקבל את המידע.
- 12.4 לא נמצא אף גורם באורגני הוועדה, אשר יש לו הגישה למידע ההיסטורי האתי של עורכי הדין (במקרה שהוגשה תלונה על עורך דין אשר עבר ממחוז למחוז).
- 12.5 כמו-כן, המערכת אינה מאפשרת גישה למחוז לצפייה בנתוני תיק שהתנהל אצלו והוגש בגינו ערעור לוועדת האתיקה הארצית כקובל נוסף, לצרכי למידה והפקת לקחים.
- 12.6 בנוסף, המידע בנוגע להרשעות על תנאי במקרה של עורך דין שהורשע במחוז מסוים ועבר מחוז והוגשה נגדו תלונה נוספת – המידע בדבר הרשעתו על תנאי לא יוצג בפני המחוז החדש.

מגבלות המערכת

- 12.7 המערכת אינה מאפשרת לבצע מעקב חכם אחר התיקים ב"דחיפה" (push), כגון שליחה אוטומטית של תזכורות בדבר מועד שנקבע לקבלת תגובה מהנילון או כל תזכורת אחרת. בפועל, במחוז מרכז, בו מבוצע שימוש בתזכורות, הזנתן למערכת מבוצעת באופן ידני על ידי הגורם המבקש את המעקב (מה שפותח פתח לטעויות אנוש).
- 12.8 המערכת אינה מנהלת SLA ממוכן לגבי כלל לוחות הזמנים בתהליך, בפרט לעניין לוחות הזמנים לקבלת מענה מהנילון (אשר נמצאו כארוכים בשני המחוזות שנדגמו).
- 12.9 יודגש כי לא מבוצע מעקב ממוכן באמצעות תזכורות אוטומטיות, למרות שמערכת מגייק תומכת בכך, ולא מופקים דוחות בקרה לאיתור פניות/תלונות שטרם הועברו למיפוח כוח מטעם הוועדה על אף שחלף זמן שנקבע לכך.

שדות חובה

- 12.10 שדה תאריך הפניה ושדה תאריך סגירת הפניה אינם שדות חובה. כלומר, ניתן לפתוח תיק ללא הזנת תאריך קבלת הפניה במחוז וכן, ניתן לסגור תיק (להעבירו לאחד מהסטטוסים הסגורים) ללא הזנת תאריך סגירה.

המלצות

- ז. מומלץ כי הלשכה תבחן את הצורך בהדרכת העובדים הרלוונטיים, לגבי האפשרויות הקיימות במערכת, על מנת להכשירם לעשות שימוש בפונקציות הקיימות ובכלל זה, באפשרות לבצע תזכורות ממוכנות, הפקת מכתבים באופן אוטומטי וכו', דבר שיסייע לבצע מעקב, לייעל תהליכי עבודה ויהיה פחות חשוף לטעויות אנוש.
- ח. מומלץ לאפשר לגורם אשר מעביר את בקשת אישור החברים בוועדת האתיקה אל וועדת מינויים, גישה מלאה לבדיקת ההיסטוריה האתית של החברים (ככל שעברו ממחוז למחוז).
- ט. מומלץ לאפשר לכל המחוזות גישה לנתונים בדבר עברם המשמעותי של הנילונים ממחוזות שהיו חברים בהם בעבר, לרבות לגבי תיקי הערעור שמתנהלים בוועדה הארצית, ביחס לתיקים שהתנהלו במחוז.
- י. מומלץ כי מידע בדבר השעיות על תנאי, המופיע בתיקי עורכי הדין, יוצג בפרטי החבר הן במעבר ממחוז למחוז (כפי שמבוצע לגבי הרשעות).
- יא. מומלץ לשקול פיתוח במערכת המג'יק אשר יאפשר שאיבת נתונים אוטומטית מתוך המערכת, קביעת מועדים בהתאם לקבוע בכללי הלשכה והוצאת תזכורות.
- יב. מומלץ לקבוע במערכת מספר שדות שיוגדרו שדות חובה ולא יאפשרו התנהלות בתיק ללא מילויים (למשל הזנת תאריך סגירה כאשר מבקשים לשנות את הסטטוס לאחד מהסטטוסים הסוגרים את התלונה).

התייחסות מחוז מרכז :

- א. כאמור לעיל, ביום 21/7/2021 התקיימה הדרכה של מערכת המג'יק לכל מחוזות הלשכה. מכל מקום, מחוז מרכז מורכב מעובדות אשר עברו חפיפה והדרכה על המערכות בוועדת האתיקה הארצית, ומכאן שכל העובדות בקיאות במג'יק. עוד יוסף, כי לעובדות המחוז קיים ערוץ ישיר לגורמים המטפלים במערכת המג'יק הן לעניין תקלות והן לעניין שדרוגים נדרשים – בעת הצורך מתבצעת פנייה וניתן מענה מידי לכל צורכי המחוז.
- ב. ההמלצה לעניין זה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.
- ג. לעניין האמור בסעיף 8.5. לגבי גישה לתיקי קובל נוסף לצורך למידה והפקת לקחים – ועדת האתיקה הארצית מעדכנת את המחוזות לגבי ההחלטות שהתקבלו בתיקי "קובל נוסף". ההמלצה לעניין זה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.
- ד-1. ההמלצות לעניינים אלו יובאו לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.
- ז. הערה לעניין האמור בסעיף 8.9. כל פנייה שנשלחה להמשך טיפול – בין אם לתגובה ובין אם להכנת חוות דעת, נתמכת בתזכורת לתאריך יעד, ובתאריך היעד מתבצעת הערכה אם להאריך את המועד או לפעול על סמך החומר הקיים בתיק.

חלק ג': מינהל מחוזי - ממצאים והמלצות ברמה מחוזית **מחוז מרכז**

13. הרכב וועדת האתיקה

רקע

- 13.1 וועדות האתיקה המחוזיות הנן מוסדות סטטוטוריים אשר הוקמו מכוח חוק הלשכה, על פי סעיף 6 לחוק לשכת עורכי הדין.
- 13.2 סעיפים 16 ו-18 לחוק, מגדירים מי יוכל לכהן כחבר בוועדה, קובעים חובה למנות נציג ציבור בוועדה, קובעים חובה למנות פרקליט לוועדה, וכן מגבילים את החברות בוועדה למקסימום של 2 קדנציות רצופות.
- 13.3 בנוסף, כללי לשכת עורכי הדין (המספר הכולל של חברי ועדת אתיקה), התשי"ע-2009, קובעים את מה יהיה מספר חברי הוועדה¹¹. בהתאם לפרוטוקול ישיבת המועצה הארצית מיום 6.1.2020, נקבע פה אחד כי "ועדת האתיקה של מחוז מרכז תמנה 25 חברים".
- 13.4 סעיף 6 לכללים קובע מהו המניין החוקי להצבעות בוועדה¹².

ממצאים

- 13.5 בוועדת האתיקה של מחוז מרכז מכהנים 23 חברים (יו"ר הוועדה, ממלא מקום היו"ר, סגנית היו"ר, 18 חברי וועדה ושני נציגי ציבור).
- 13.6 הביקורת בחנה את אופן המינוי של חברי ועדת האתיקה של מחוז המרכז, עמידה בכללים לעניין הגבלת מספר הקדנציות של חברי הוועדה, ניהול מעקבי נוכחות אחר התכנסות הוועדה, והתייחסות לחתימה על כתב סודיות והימנעות מניגודי עניינים. יודגש, כי אין התייחסות מפורשת לדרישת כתב סודיות והימנעות מניגודי עניינים, אולם נוכח רגישות העניין וקיום סבירות להכרות פוטנציאלית אישית ומקצועית של חברי ועדת האתיקה עם נילונים, מצופה כי חברי הוועדה יוחתמו על מסמך מתאים.
- 13.7 לעניין אופן מינוי חברי ועדת האתיקה, לביקורת נמסר כי טרם הקמת ועדת האתיקה של המחוז, הוצא "קול קורא" לעורכי דין מהמחוז להציע מועמדותם לוועדה. חברי הוועדה נבחרו ע"י ועד המחוז ומועמדותם אושרה ע"י ועדת מינויים, והודעה על כך נשלחה ליו"ר המחוז מאת יו"ר ועדת המינויים ביום 5.2.2020.
- 13.8 לשאלת הביקורת, כיצד המחוז בודק את עמידתם של חברי הוועדה בקריטריונים שנקבעו בחקיקה, הוסבר כי לעניין **וותק מינימלי** "במערכת המגייק ישנו פירוט של התיק האישי של כל מועמד, ולכן הוותק של כל חבר ועדה נבדק מול המערכת ולא נסמך על הצהרת המועמד בלבד".
- יצוין, כי בנוסף במסגרת טופס השאלון שמועמד ממלא הוא מתבקש לצרף תעודות המעידות על השכלה, רישוי והכשרה מקצועית.

על מנת לבחון היעדר **עבר פלילי**, המחוז מסתמך על הצהרת עורך הדין.
על מנת לבחון היעדר **עבר משמעותי**, מבוצעת בדיקה במערכת המגייק וככל שעורך הדין

¹¹ "המספר הכולל של חברי ועדת האתיקה במחוזות חיפה, המרכז ותל אביב לא יפחת מ-10 ולא יעלה על 25 חברים, כפי שתחליט המועצה הארצית".
¹² "מניין חוקי בעת הצבעה בישיבות ועדת האתיקה הארצית וועדות אתיקה מחוזיות יהא שליש מחברי הוועדה, או 4 חברים, לפי הגבוה מביניהם".

עבר למחוז ממחוז אחר, תתבקש קבלת ההיסטוריה מהמחוז הרלוונטי (הואיל ואין גישה במגויק, לעבר של עורכי הדין ממחוזות אחרים, כפי שצוין בסעיף 8.3 לעיל).

13.9 הביקורת בדקה עבור מדגם של 4 חברי ועדה ונציג ציבור אחד, כי בוצעה בדיקה מקדימה בעת הצטרפותו לוועדה :

נציג ציבור	עו"ד מ"ר 8449	עו"ד מ"ר 33612	עו"ד מ"ר 42211	עו"ד מ"ר 45730	
✓	✓	✓	✓	✓	הצהרת עורך הדין על היעדר עבר פלילי
✓	✓	✓	✓	✓	הצהרת עורך הדין על היעדר עבר משמעתי
אין	אין	אין	אין	אין	האם נחתם הסכם סודיות
אין	✓	✓	✓	✓	האם נחתם טופס הימנעות מניגוד עניינים

13.10 הצהרת עורך הדין על היעדר עבר פלילי

במסגרת "בקשה למועמדות לתפקיד חבר ועדת אתיקה במחוז מרכז" נדרש המועמד לציין, כי לא הורשע בבית משפט / בית דין צבאי / בית דין משמעתי ולחתום. כמו-כן, המועמד מאשר ללשכה לקבל מידע מן המרשם הפלילי אודותיו (אף על פי שבפועל הדבר אינו מבוצע ולא מתבקש אישור היעדר מרשם פלילי). הצהרה דומה נחתמת גם על ידי נציג הציבור (במסגרת "בקשה להגשת מועמדות לכהונת נציג ציבור בוועדת האתיקה במחוז מרכז").

13.11 עבר משמעתי

לביקורת נמסרה פנייתו של המחוז אל יו"ר ועדת המינויים, שבה צוין לצד כל אחד מחברי הוועדה האם יש תלונת משמעת פתוחה נגדו. לביקורת נמסר, כי חברים אלו לא מונו לוועדה עד אשר נגנזו התלונות נגדם.

בנוסף, ועדת האיתור שמונתה על ידי ועד מחוז מרכז פנתה ובדקה את התלונות כנגד המועמדים, ובתוך כך אף עיינה בתלונות עצמן ובהחלטות הגניזה, כשניתנו. מעבר לכך, נמסר לביקורת כי אין כללים האוסרים על מינוי עורך דין אשר בעברו תלונות שנגנזו (בהתאם לתנאי הכשירות של דיינים וחברי ועדת אתיקה כפי שמצוין בסעיף 16(א)(1) או (2) לחוק הלשכה).

13.12 חתימה על הסכם סודיות

במסגרת הטפסים שנדרש מועמד למלא, אין התייחסות לנושא התחייבותיו לשמירה על סודיות.

13.13 הימנעות מניגוד עניינים

במסגרת "שאלון למועמד לכהן כחבר ועדת אתיקה מחוזית – מחוז מרכז" נדרש המועמד לחתום על הצהרה ולפיה הוא "...מתחייב להימנע מלטפל בכל עניין שעלול לגרום לי להימצא במצב של חשש לניגוד עניינים במילוי התפקיד, עד לקבלת הנחייתו של היועץ המשפטי של המשרד בנושא". נציג הציבור אינו נדרש לחתום על הצהרה דומה.

13.14 הביקורת העלתה שאלה בנוגע לצורך כי כל חבר ועדת האתיקה יצהיר בכל התכנסות כי אינו מצוי בניגוד עניינים ואינו מנוע מלהשתתף בישיבה בנוגע לתיק שהוא נמצא בניגוד עניינים בגינו.

13.15 לביקורת נמסר, כי חברי הוועדה אינם נוהגים להצהיר לפרוטוקול בתחילת כל התכנסות כי אינם מנועים מלהשתתף מטעמי ניגוד עניינים. יחד עם זאת, ככל שאחד החברים נמצא במצב של חשש לניגוד עניינים בנושא מסוים, הוא מצוין זאת לפרוטוקול ונמנע מהשתתפות בדיון בתיק הספציפי. כך למשל, בדיון שנערך בתאריך 11.4.2021 בתיק 205/2020, צוין לפרוטוקול, כי אחד מחברי הוועדה מנוע מלהצביע (לא צוין מאיזו סיבה).

יצוין לעניין זה, כי רשימת התיקים שנדונים נשלחת לחברים מבעוד מועד, דבר המאפשר להם להיערך מראש גם לעניין התיקים בהם הם מנועים".

החתמת נציגי הציבור על הצהרת התחייבות להימנע מניגוד עניינים, כפי תגובת המחוז על סעיף ג' בהמלצות להלן, עשויה לצמצם את החשיפה הטמונה באפשרות כי חבר הוועדה יימצא בניגוד עניינים בתיק בו ידון.

המלצות

- א. מומלץ לשקול לקבל מהמרשם הפלילי אישור על היעדר רישום פלילי של המועמדים שנבחרו.
- ב. כחלק מטפסי הגשת המועמדות, מומלץ להחתים את המועמדים על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
- ג. מומלץ להחתים את נציגי הציבור על הצהרת התחייבות להימנע מניגוד עניינים.

תגובת מחוז מרכז

- א. הנושא יישקל, עם זאת מדובר בהצעה שיש ליישם, לשיטת מחוז מרכז, באופן רוחבי לגבי כל המועמדים של כל ועדות האתיקה באשר הן. ההמלצה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.
- ב. למען הסדר הטוב, ואף שאין דרישה מפורשת לכך, יוחתמו כל חברי הוועדה על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.
- ג. למען הסדר הטוב, ואף שאין דרישה מפורשת לכך, יוחתמו נציגי הציבור על הצהרת התחייבות להימנע מניגוד עניינים. יצוין שוועד המחוז מיוזמתו צרף לטפסי המועמדים הצהרה בדבר התחייבות להימנע מניגוד עניינים, ואולם נציגי ציבור מתמנים על ידי ועדת המינויים במישרין (בעוד שעורכי הדין מתמנים ע"י ועד המחוז באישור ועדת המינויים).

תגובת ועדת האתיקה הארצית: יש לנהוג עפ"י הנוהל הארצי, שאינו מחייב חתימה.

13.16 הביקורת בדקה מדגם של חברי הוועדה, כי אינם ממלאים יותר משתי קדנציות רצופות. לביקורת נמסר ממחוז המרכז כי "בהתאם לפרשנות שהעניקה לשכת עורכי הדין, מגבלת הקדנציות הרצופות חלה על כהונה גם בוועדות שונות ולא רק באותו המחוז".

13.17 לשם כך נבדקו כתבי המינוי, להלן :

חבר הוועדה	קבלת המינוי בוועדת המינויים
עו"ד מ"ר 45730	17.2.2020
עו"ד מ"ר 42211	17.2.2020
עו"ד מ"ר 33612	17.2.2020
עו"ד מ"ר 8449	17.2.2020

כפי שצוין לעיל, מדובר במחוז שהופרד ממחוז תל אביב ביוני 2019, וועדת האתיקה החלה לפעול בפברואר 2020. בהתאם לכתבי המינוי, המינוי נכנס לתוקף בפברואר 2020, כלומר כל החברים במדגם הינם בקדנציה הראשונה למינוי.

לשאלת הביקורת נמסר, כי הנושא נבדק ע"י המחוז לגבי כהונה בוועדה קודמת **במחוז אחר**, ונמסר כי חברת הוועדה כיהנה כחברה בוועדת האתיקה במחוז תל אביב, אך היא סיימה את כהונתה לפני הקדנציה הקודמת, ולכן אין רציפות בין הכהונות שלה בוועדות האתיקה השונות".

לא נמצאו ממצאים חריגים במדגם הביקורת.

13.18 **קוורום :**

נבדקה השתתפות מינימום של 8 חברים (שליש) בהתכנסויות הוועדה ונמצא כלהלן :

תאריך	אופן התכנסות	מספר משתתפים	נוכחות נציג ציבור
2.4.2020	זום	21	כן
20.5.2020	זום	22	כן
17.6.2020	פרונטלי	12	כן
19.7.2020	זום	21	כן
16.8.2020	זום	19	כן
23.9.2020	זום	22	כן
28.10.2020	זום	18	כן
15.11.2020	זום	16	לא
29.11.2020	זום	18	כן
13.12.2020	זום	20	כן
27.12.2020	זום	17	כן
13.1.2021	זום	21	כן
31.1.2021	זום	20	כן
14.2.2021	זום	22	כן
3.3.2021	זום	15	כן
21.3.2021	זום	16	לא
11.4.2021	זום	15	לא

13.19 **מהטבלה עולה :**

- א. הוועדה מתכנסת בין פעם לפעמיים בחודש.
- ב. מספר המשתתפים נע בין 12-22.

- ג. לא התקיימה התכנסות שבה נכחו פחות משליש מהחברים.
ד. ב-3 ישיבות לא נכחו נציגי הציבור בוועדה.

לביקורת נמסר, כי אחוזי ההשתתפות עלו בתקופת הקורונה, ככל הנראה הואיל ומדובר בהתכנסויות באמצעות "זום" המאפשרת לחברים להתחבר מרחוק.

13.20 מהביקורת עולה כי **נציג הציבור** לא נכח ב-3 התכנסויות של וועדת האתיקה.

יצוין, כי למרות שאין דרישה רגולטורית מפורשת לחובת קיום דיון בהשתתפותו של נציג ציבור, נציג ציבור הוא חבר בוועדת האתיקה לכל דבר ועניין ולמעשה אמור לייצג את כלל הציבור וייעודו לייצר שיח וחילופי דעות שמייצג את כל הצדדים. בנסיבות מסוימות העדרו של נציג הציבור יכול לפגום בהליך קבלת החלטות. אי לכך, רצוי להקפיד, כי הדיונים יתקיימו בנוכחותן.

המלצה

מומלץ לבחון הצורך כי בכל התכנסות יהיה נוכח לפחות נציג ציבור אחד.

תגובת מחוז מרכז

ככלל, ישנו לפחות נציג ציבור אחד, אם לא שניים בכל ישיבה (לצורך הדוגמה, מאז עריכת הדו"ח התקיימו 6 ישיבות ועדה נוספות, כאשר ב-3 מתוכן נכחו שני הנציגים, וב-3 נכח נציג אחד). יודגש כי מתוך 24 ישיבות שהתקיימו עד היום במחוז מרכז, רק ב-3 ישיבות לא נכח אף נציג ציבור כאשר ביתר הישיבות השתתף לפחות נציג אחד ולעתים השתתפו שני נציגי הציבור. במקרים חריגים בהם שני נציגי הציבור אינם יכולים להשתתף (לרבות בשל אילוצים של "הרגע האחרון"), הרי שאין בסיס חוקי לאי קיום ישיבה המתקיימת בקוורום מספק.

14. פניות לוועדת האתיקה

רקע במחוז המרכז

14.1 כאמור, ככלל, פניה ו/או תלונה נגד עורכי דין תוגש לוועדת האתיקה המחוזית במחוז בו מצוי מענו של עורך הדין.

14.2 על התלונה להיות מוגשת על גבי טופס הגשת תלונה שנקבע במסגרת כללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), תשע"ה - 2015.

14.3 מבדיקת הביקורת, נוסח הגשת תלונה באתר הלשכה תואם את הקבוע בכללי לשכת עורכי הדין.

14.4 נמסר לביקורת, כי "בתגובה הראשונית מתבקש הנילון להשיב בתוך 14 יום מקבלת המכתב. בעבר, הפנייה נשלחה לנילונים באמצעות דואר רשום בלבד, כנדרש בנהל הטיפול בתלונות ובכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים) התשע"ה-2015. לכן, במערכת נספרו 30 ימים קדימה לצורך הגעת המכתב לנילון באמצעות הדואר. עם זאת, במסגרת שיפור והתייעלות הוועדה לאחר שנת פעילות ראשונה של הוועדה, ועל מנת לקצר את הזמנים ולא להיות תלויים בדואר ישראל, החל מחודש מאי 2021.

14.5 המכתבים החלו להישלח, למעלה מן הצורך, במקביל גם בדוא"ל (ר' נוהל עבודה – תלונות – 31.5.2021).

14.6 קבלת תגובה ראשונית מהנילון אינה נדרש מכוח הכללים הקבועים בכללי לשכת עורכי הדין.

14.7 בסעיף 4 לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים) מוסדר תהליך קבלת בקשה סטטוטורית. במסגרת הפניה לנילון "הקובל יודיע לנילון, בפנייתו בכתב, כי ניתן לעשות שימוש בתגובתו כראיה נגדו במסגרת הדיו בקובלנה, אם תוגש."

14.8 תהליך הטיפול

כפי שתואר לביקורת, להלן תהליך הטיפול בתלונה:

קבלת תלונה – בדוא"ל / בפקס / בדואר / מסירה אישית	התלונה צריכה להתקבל על גבי טופס תלונה המצוי באתר הלשכה. כאשר תלונה מתקבלת שלא על גבי טופס תלונה, יישלח מכתב למתלונן, בצירוף הטופס שעליו יש להגיש את התלונה. בשלב זה, התלונה תתוּיך במערכת השרדוקס, תחת תיקיית "דואר נכנס", על ידי רכזת ועדת האתיקה המחוזית או מזכירת ועדת האתיקה. הפניה תקבל מספור, שאינו מספר התלונה הסופי שלה.
בדיקת תלונה	לאחר קבלת התלונה בפורמט הנכון, מתבצעת בדיקת התלונה על ידי פרקליטת הוועדה. הקמת תיק במערכת מג'יק ומתן מספור סופי מתבצעים רק לאחר "הבשלת" התיק וקבלת כל ההשלמות הנדרשות. תיק שעולה מהבדיקה כי נדרש להתברר במחוז אחר מוחזר למתלונן עם פרטי המחוז הרלוונטיים או מועבר לוועדת האתיקה הרלוונטית, כאשר המתלונן מכותב למכתב ההעברה. כל פנייה שצריכה להתברר במחוז אחר – מובאת לידיעת המתלונן במישרין על ידי מנגנון ועדת האתיקה במחוז מרכז.
שליחת הודעה	שליחת הודעה למתלונן על קבלת התלונה ושליחת מכתב בקשה לתגובה ראשונית לנילון, בתוך 14 ימים (לעיתים מתבקשות ומאושרות הארכות מועד). יציין, כי במקרים חריגים (למשל מקרים בהם אין זו הפניה הראשונה כנגד הנילון בעניין חמור דומה) תתבקש בשלב זה ישירות תגובה סטטוטורית מהנילון.
כתיבת חוות דעת	כתיבת חוות דעת על בסיס התלונה והתגובה. הכתיבה מבוצעת על ידי פרקליטת הוועדה / רכזת הוועדה או אחד מחברי הוועדה (ללא נציגי הציבור).
דיון בוועדה	דיון בוועדה. הוועדה יכולה להחליט על: א. גניזה התלונה. ב. בקשת תגובה סטטוטורית מהנילון.
החלטה – גניזה/תגובה סטטוטורית	ככל שמדובר בגניזה, תישלח הודעה מתאימה לצדדים בדואר / בדוא"ל. ככל שהוחלט על בקשת תגובה סטטוטורית, תישלח הודעה לנילון והוא יתבקש להשלים את תגובתו, בתוך 30 יום.
השלמת חוות דעת	לאחר קבלת התגובה הסטטוטורית (אך גם במקרה של אי קבלתה ובחלוף המועד שנקבע לכך על בסיס המידע הקיים) התיק יועבר להשלמת חוות הדעת, על ידי הגורם שכתב את חוות הדעת הראשונה (מתוך ההבנה שהוא מכיר את התיק).
דיון חוזר בוועדה	התיק חוזר לדיון בוועדה. הוועדה יכולה להחליט על: א. גניזה. ב. העמדה לדיון. ג. בקשת השלמות נוספות.

ממצאים

14.9 כאמור לעיל, שליחת בקשה ראשונית הועלתה בדוח מבקר המדינה אשר ציין כי "הלשכה מסרה בתשובתה כי משלוח הפנייה לתגובה ראשונית נעשה לפנים משורת הדין כדי לתת אפשרות לנילון לשטוח את טענותיו בטרם החליטה הוועדה לראות בפנייה תלונה נגדו."

14.10 נמצא כי, על אף האמור בתגובה לדוח המבקר, הליך של קבלת בקשה ראשונית במחוז המרכז הינו דבר שבשגרה.

14.11 יודגש, כי בכל בקשה ראשונית מצוין כי "ככל שתחליט ועדת האתיקה המחוזית להעמיד לדין משמעתי, היא תהא רשאית לעשות שימוש בתגובתך כראיה נגדך במסגרת הדין בקובלנה."

14.12 אופן התיעוד של הפניות/התלונות והטיפול בהן.

א. הביקורת קיבלה קובץ ובו כלל הפניות שנפתחו במג"ק החל מחודש פברואר 2020 ועד ליום הפקת הקובץ – 20.4.2021 (להלן: "**קובץ הפניות**"). קובץ הפניות מכיל תיעוד ל- 738 פניות, לפי הפרטים הבאים: סוג הפניה (אתיקה), המספר הסידורי של הפניה, תאריך פתיחת התלונה במג"ק, מצב התיק (סטטוס), סיווג משני של הפניה (תת-פניה) – האם מדובר בתלונה או בנושאים עקרוניים (פרה-רולינג), תאריך סגירה והערות, שם הקובל (ככל שהיה), ותאריך הגשת הקובלנה.

ב. מניתוח נתוני קובץ הפניות שביצעה הביקורת עולה כי נכון ליום 20.4.21, במחוז:

ס"ה כ	תלונות	פניות עקרוניות (פרה-רולינג) שאינן תלונות	סטטוס
159	157	2	פתוח
579	508 (מתוכן 64 נסגרו ללא תאריך סגירה)	71 (מתוכן 12 סגורות ללא תאריך סגירה)	סגור
738	665	73	סה"כ

מהביקורת עולה, כי מתוך סך כל 579 הפניות הסגורות (לרבות פניות עקרוניות, שאינן תלונות, אך מתועדות במערכת המג"ק תחת מודול "אתיקה", 76 תלונות נסגרו ללא תיעוד לתאריך סגירה (64 תלונות ו-12 פניות עקרוניות, נסגרו ללא תאריך סגירה).

בתגובה נמסר מהמחוז כי: "לגבי הנתונים שלא עודכנו בזמן אמת – יש לציין כי התלונות שבהן תאריך הסגירה לא הוזן, אלה תלונות שטופלו בוועדות אתיקה אחרות (לרוב ועדת האתיקה הארצית), לגביהן איננו מנהלים מעקב לגבי תאריך הסגירה, אלא מתעדים את עצם הפנייה נגד הנילון וזיהות המתלונן, לצורך שימור הידע למקרה שתהיה בעתיד פנייה זהה. עם זאת, הנהלים בקרב עובדות המחלקה חודדו ויושם לב להזנת תאריך הסגירה של תלונות שטופלו בוועדות אחרות (באפשרותכם לבדוק ברשימות התיקים שנגנזו במחוז מרכז במועד הדו"ח ולראות כי בכל התלונות שטופלו במחוז הוזן תאריך סגירה).

14.13 מבירור שערכה הביקורת, עלה כי **מערכת המג"ק אינה מתריעה** בפני מבצע הפעולה, כי בעת שינוי הסטטוס לאחד מהסטטוסים בהם התלונה יכולה להיסגר (למשל בעת העברת הטיפול לוועדה אחרת), יש לציין תאריך סגירה (ראה המלצה בסעיף 8.10 לעיל).

המלצות

א. מומלץ כי לשכת עורכי הדין תקבע כללים אחידים לעניין קבלת תגובה מהנילון. ככל שיוחלט על תהליך דו שלבי, בו הנילון מתבקש להשיב תגובה ראשונית בנפרד מתגובה סטטוטורית, נדרש לקבוע את אופן הפניה ותוכנה, תוך התייחסות למתן אזהרה לנילון בדבר יכולת הלשכה להשתמש נגדו, במידע שימסור.

ב. לעניין שדות חובה במערכת (אשר ימנעו אפשרות לסגירת תלונה ללא הקלדת תאריך סגירה) – ראה המלצה לסעיף 8.10 לעיל.

ג. עד למיכון המלצה ב', מומלץ להקפיד על עדכון תאריך עדכון סטטוס במערכת.

תגובות מחוז מרכז

א. עדכון המערכת אינו בסמכות הוועדה המחוזית, אלא הוועדה הארצית וההמלצה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים. עם זאת, יוער כי גם במכתבים לקבלת תגובה ראשונית מוזכרת האזהרה לנילון בדבר השימוש בתגובה כנגדו, כדלקמן:

”לתשומת לבך: ככל שתחליט ועדת האתיקה המחוזית להעמידך לדין משמעת, היא תהא רשאית לעשות שימוש בתגובתך כראיה נגדך במסגרת הדיון בקובלנה.”

ב. הנהלים בקרב עובדות המחלקה חודדו ויושם לב להזנת תאריך הסגירה של תלונות שטופלו בוועדות אחרות.

15. סטטוס התיקים

להלן התפלגות התלונות לפי סטטוס הטיפול במועד הביקורת למשך תקופת הביקורת:

סטטוס התיק	מספר תלונות בסטטוס זה	אחוז תלונות בסטטוס זה
התלונה נגנזה	462	69.5%
הוגשה קובלנה	53	8.0%
הועבר לטיפול גורם אחר בלשכה	30	4.5%
נשלח לחוות דעת	32	4.8%
נשלח לנילון לקבלת תגובה ראשונית	26	3.9%
מוכן לחוות דעת	13	2.0%
התקבל פס"ד	13	2.0%
הועבר לניסוח קובלנה	10	1.5%
נשלח לנילון לקבלת תגובה סטטוטורית	10	1.5%
מוכן לשיבה	9	1.4%
התיק נסגר ללא דיון	2	0.3%
נשלח למתלונן/פונה להתייחסות או להשלמת פרטים	4	0.6%
התלונה / פניה בוטלה	1	0.2%
סה"כ	665	

מהנתונים עולה אחוז הגשת קובלנות (8%) הוא עדיין נמוך, אך גבוה יחסית בהשוואה לחלק מהמחוזות האחרים. לעומת זאת, שיעור התלונות הנגנזות הוא גבוה מאד, מה גם שעדיין התקיימו במועד הביקורת 40 קובלנות (6% מכלל התלונות) שטרם נדונו, או טרם התקבלה בהן החלטה. המשמעות היא שכ-90% מהתלונות אינן מגיעות לסטטוס קבילה, דבר המעיד כי ועדת הביקורת אינה רואה במרבית הפונים אליה כנפגעי עבירה אתית של עורכי הדין הנילוים.

לדעת הביקורת, מבלי לפגוע בסמכות ובעצמאות ועדת האתיקה, יש לשקול בדיקה מקצועית משפטית של המצב הזה.

16. משך הטיפול בתלונות

הביקורת בדקה את משך הטיפול בתלונות שהטיפול בהן **הסתיים** (בסינון החוצה של פניות עקרוניות שאינן תלונות) - מרגע פתיחת התיק במגייק ועד לסגירתו. נכון לתקופת הביקורת, מדובר ב-508 תלונות. להלן:

משך הטיפול בוועדה	מספר תלונות	אחוז התלונות בסטטוס זה
עד 30 יום	125	25%
בין 30 ל-90 יום	165	32%
בין 90 יום לשנה	151	30%
בין שנה לשנתיים	3	1%
תלונות סגורות ללא תאריך סגירה	64	13%
סה"כ	508	

יודגש כי, משך הטיפול בוועדה הינו ממועד הקמת פניה במערכת המגייק, כיוון שפניות ש"לא הבשילו" לכדי תלונה מוקמות במערכת שרדוקס בלבד, ולא נרשמו במגייק.

מהנתונים המוצגים עולה, כי **רבע** ממספר התלונות נסגרות **בתוך 30 יום** – מן הסתם, נגזר על הסף, עקב חוסר רלוונטיות. **שליש** נוסף נסגרות בתוך חודש עד **3 חודשים** – נראה שגם הן או מרביתן נגזרות בתוך זמן קצר, ללא הגשת קבילה. כמעט **שליש** נוסף נסגרות **עד שנה** מפתיחתן, ונראה ששם נמצאות מרבית **53 הקבילות**. ניתן להבין מהנתונים האלה, כי למרות שיעורן הגבוה יחסית של הקבילות במחוז, **יותר מ-90%** מהתלונות נסגרות ללא קבילה לאחר טיפול שנמשך **עד שנה**.

כאמור, לדעת הביקורת, מבלי להיכנס לסמכותה ולשיקול דעתה העצמאי של ועדת האתיקה - יש מקום לבדיקה מקצועית של ההתפלגות הזאת.

16.1 מדגם

הביקורת בחנה במדגם של 10 תלונות את אופן הטיפול בפניה ואת כלל לוחות הזמנים לטיפול בפניה. בבדיקתה בחרה הביקורת תלונות מסיווגים שונים, שבחלקן היו פתוחות נכון למועד בדיקתן, ובכלל זה בחנה הביקורת:

- מועד קבלת הפניה במחוז
- מועד שליחת מכתב הודעה על קבלת התלונה למתלונן
- האם בוצעה בדיקה שהתלונה הוגשה בהתאם לכללים
- מועד הקמת התלונה במערכת המגייק
- מועד שליחת מכתב לנילון, לקבלת תגובה ראשונית
- מועד קבלת תגובה מהנילון (לרבות ארכות - אם היו)
- האם התלונה נגזרה על הסף
- מועד העברת הפניה לוועדת האתיקה
- מועד דיון בוועדת האתיקה
- קיומו של פרוטוקול מנומק
- מועד שליחת מכתב ההודעה לצדדים, על החלטת הוועדה
- ככל שהחליטה הוועדה על קבלת תגובה סטטוטורית מהנילון, מועד פניה לנילון, מועד קבלת תגובתו ומועד העברת התיק לדיון נוסף בוועדה
- ככל שהחליטה הוועדה על גניזת התיק – קיומם של נימוקים להחלטה
- ככל שהחליטה הוועדה על העמדה לדיון - מועד שליחת הודעה לצדדים
- מועד הגשת כתב קובלנה
- מועד דיון בבית הדין המשמעותי

לוחות הזמנים שחלפו מקבלת הפניה ועד לביצוע בדיקה ראשונית, לרבות שליחת הודעה למתלונן והקמת התלונה במערכת המג'יק:

16.2 רקע

- א. סעיפים 3.5 ו-3.6 לנוהל טיפול בתלונות ע"י ועדות האתיקה¹³ קובעים כי תוך 7 ימים מקבלת התלונה היא תועבר לקובל (או מי מטעמו), לבדיקה ראשונית.
- ב. סעיף 3.12 לנוהל קובע כי תוך 14 יום ממועד קבלת התלונה, הקובל (או מי מטעמו) יפעל לביצוע פעולות בתיק, לרבות לעניין בקשת תגובה מהנילון, ככל שרלבנטי.
- ג. **הביקורת בדקה את לוחות הזמנים של האירועים הבאים בתלונה:**
- מועד קבלת תלונה על גבי טופס תלונה;
 - קליטת התלונה במערכת המג'יק;
 - שליחת הודעה למתלונן על קבלת פנייתו (מועד "בדיקת קובל");
 - מועד פניית הוועדה למתלונן, לצורך קבלת ההשלמות או לעדכונו כי תלונתו התקבלה, במקרה שבו לא נדרשו השלמות.

16.3 ממצאים

מס.	שנה	מספר סידורי לשנה	מועד קבלת הפניה במחוז	הודעה על קבלת התלונה למתלונן	הימים מהפניה ועד הודעה למתלונן	בדיקת קובל: האם בוצעה בדיקה שהתלונה הוגשה בהתאם לכללים	הקמת התלונה במג'יק
#1	2020	553	11/11/2020	12/11/2020	1	נשלחה הודעת דרישה להשלמות (נשלחה ביום 12/11/20 ונתקבלה ביום 12/11/2020).	24/11/2020
#2	2020	95	03/02/2020	23/02/2020	20	נשלחה הודעת דרישה להשלמות (נשלחה ביום 23/2/2020 ונתקבלה ביום 4/3/2020).	11/03/2020
#3	2020	531	3/11/2020	11/11/2020	8	המתלונן התבקש להגיש את המסמכים בעותק פיזי. בקשה זו נשלחה ביום 28/10/2020, המסמכים נתקבלו ביום 3/11/2020.	11/11/2020
#4	2020	205	21/05/2020	02/06/2020	12	התבקש להגיש את התלונה על גבי טופס תלונה (נשלח ביום 21/5/2020 ונתקבל באותו יום 21/5/2021).	02/06/2020
#5	2020	111	26/02/2020	27/02/2020	1452	נשלחה הודעת דרישה לצירוף תצהיר (נשלחה ביום 27/2/2020, התצהיר צורף ביום 15/3/2020).	19/03/2020
#6	2021	43	21/01/2021	27/01/2021	6	הוגשה באופן תקין, לא נדרשו השלמות.	27/01/2021
#7	2021	24	12/01/2021	-	-	מדובר בתלונה שהוגשה באופן אנונימי, לכן לא נשלח מכתב הודעה למתלונן על קבלת התלונה. התלונה נבדקה על ידי הקובל או מי מטעמו, על מנת לוודא כי הפרסום נשוא התלונה, קיים.	20/01/2021

¹³ "נתקבל טופס הגשת תלונה שמולא בשלמות, יוחל הטיפול בו כמפורט להלן.

"בתוך 7 ימים תועבר הפנייה לקובל או מי מטעמו לבדיקה ראשונית..."

¹⁴ לעניין מס' 5 נמסר ממחוז המרכז כי "הפנייה לא התקבלה במחוז מרכז ביום 6/1/20 אלא במחוז ת"א (ראו חותמת ה"נתקבל" על גבי הקובץ הסרוק). הפנייה הועברה לטיפול מחוז מרכז רק בחודש פברואר לאחר הקמתו, ותאריך קליטתו ב"שרדוקס" הוא ביום 26/2/20. למחרת היום, נשלח למתלונן מכתב לצירוף תצהיר".

18/08/2020	התבקשו השלמות ואסמכתאות (דרישת ההשלמות נשלחה ביום 20/7/2020 וההשלמות התקבלו ביום 12/8/2020).	1	20/7/2020	19/7/2020	397	2020	#8
05/01/2021	נשלחה הודעת דרישה לצירוף תצהיר (נשלחה ביום 24/12/2020 והתצהיר התקבל באותו יום 24/12/2020).	2	24/12/2020	22/12/2020	3	2021	#9
18/08/2020	התבקש להגיש את התלונה על גבי טופס תלונה (בקשה זו נשלח ביום 5/8/2020 והתקבל ביום 11/8/2020).	7	18/8/2020	11/8/2020	395	2020	#10

16.4 לא נמצאו ממצאים חריגים במדגם הביקורת :

א. כפי שעולה מהטבלה, ב-4 מקרים (מס' 2, #3, #4, ו-5) חלפו יותר מ-7 ימים ממועד קבלת התלונה ולמשלוח הודעה למתלונן לצורך קבלת ההשלמות. לביקורת נמסר, כי הבדיקה בוצעה במסגרת 7 ימים, אך משלוח ההודעה היה מאוחר יותר, כפי שנדרש בנוהל העבודה.

ב. בכל המקרים שבמדגם, בוצעה בדיקה כי התלונה הוגשה בהתאם הכללים וככל שהיה צורך (ב-8 מהמקרים), נשלחה בקשה להשלמות מהמתלונן.

לוחות הזמנים שחלפו מקבלת התלונה ועד מועד הפניה לנילון ומועד קבלת תגובתו:

16.5 רקע

- א. סעיף 3.13 לנוהל קובע כי בתוך 14 יום מקבלת הפניה, על הקורא להחליט כיצד לפעול.
- ב. סעיף 8 לנוהל קובע כי לוחות הזמנים לקבלת מענה יהיו 14 ימים. ארכה, ככל שתתבקש, תינתן רק "מטעמים מיוחדים".
- ג. כלל 5 (א) לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), תשע"ה-2015 (להלן: "כללי סדרי דין"), קובע כי ככל שהתבקשה מהנילון תגובה סטטוטורית, לוחות הזמנים למענה יהיו 30 ימים.

16.6 ממצאים

- א. נבדקו לוחות הזמנים מרגע קבלת הפניה, לרבות האסמכתאות שנדרשו, ועד שליחת התלונה לנילון :

מס.	שנה	מספר סידורי לשנה	קבלת ההשלמות הנדרשות	פניה לתגובה ראשונית מהנילון	הימים מקבלת השלמות ועד פניה ראשונה לנילון	קבלת תגובה ראשונית מהנילון	הערות
#1	2020	553	12/11/2020	*24/11/2020	12	לא התקבלה תגובה	*התבקשה תגובה סטטוטורית (ולא ראשונית) מאוחר ומדובר במספר תלונות נגד אותו הנילון. התלונה נדונה בוועדה ללא תגובה.
#2	2020	95	4/3/2020	11/3/2020 פניה שניה: 27/4/2020	7	לא התקבלה תגובה	ביום 7/6/2020 הוגשה ע"י הנילון בקשה לארכה שניתנה עד ליום 30/6/2020.

מס.	שנה	מספר סידורי לשנה	קבלת ההשלמות הנדרשות	פניה לתגובה ראשונית מהנילון	הימים מקבלת השלמות ועד פניה ראשונית לנילון	קבלת תגובה ראשונית מהנילון	הערות
							1/7/2020 הוגשה בקשה לארכה נוספת עד ליום 12/7/2020. התלונה נדונה בוועדה ללא תגובה .
#3	2020	531	3/11/2020	11/11/2020	8	6/12/2020	הנילון הגיב, בטרם קבלת פניית המחוז, בתאריך 28/10/2020 את התגובה שלח אל מחוז ת"א. התגובה נשלחה ממחוז ת"א למחוז מרכז רק בתאריך 6/12/2020.
#4	2020	205	21/5/2020	2/6/2020 פניה שניה : 5/7/2020	12	5/11/2020	הנילון ביקש 4 הארכות מועד להגשת תגובה (בשל ניהול הליכי מו"מ מול המתלונן). ארכה אחרונה ניתנה עד ליום 4/11/2020, התגובה התקבלה ביום 5/11/2020.
#5	2020	111	15/3/2020	19/3/2020	4	3/5/2020	לא הוגשה בקשה לארכה
#6	2021	43	21/1/2021	27/1/2021 פניה שניה : 17/3/2021	6	5/4/2021	לא הוגשה בקשה לארכה
#7	2021	24	12/1/2021	20/1/2021	8	18/2/2021	
#8	2020	397	12/8/2020	18/8/2020 פניה שניה : 18/10/2020	6	לא התקבלה תגובה	ניתנה הארכת מועד עד ליום 19/11/20, לבקשת הנילון. התלונה נדונה בוועדה ללא תגובה .
#9	2021	3	24/12/2020	5/1/2021 פניה שניה : 1/3/2021 פניה שלישית : 21/3/2021	12	לא התקבלה תגובה	התבקשו הארכות מועד עד ליום 20/4/21, לבקשת הנילון. התלונה נדונה בוועדה ללא תגובה .
#10	2020	395	11/8/2020	18/8/2021	7	8/9/2020	

א. מהטבלה עולה כי בכל הפניות שנדגמו במסגרת המדגם, נשלח מכתב לנילון, לקבלת תגובתו, במסגרת לוחות הזמנים שנקבעו בנוהל. יחד עם זאת, באף אחת מהפניות לא התקבלה תשובת הנילון בתוך 14 יום.

ב. מבירור שערכה הביקורת, עולה כי הוועדה תעדיף תמיד לדון במקרה לאחר קבלת התגובה מהנילון. לכן, יבוצעו מספר תהליכים מקדימים לפני העברת התלונה לכתיבת חוות דעת: שליחת מכתב תזכורת שני (ולעיתים שליש) לנילון, לאפשר הארכות מועד כמעט ככל שמתבקשות, שליחת המכתב במספר אופנים לנילון (דוא"ל, דואר).

ג. בד בבד, חשוב לציין כי על אף הגמישות שמגלה הוועדה במתן ארכות, ב-4 תיקים (מתוך 10), לא הגיש הנילון תגובה לתלונה ובסופו של דבר, נדונו התיקים בוועדה, ללא תגובת הנילון. יחד עם זאת נציין, כי מפאת העדר קביעה מפורשת בדבר מועד מקסימלי בו נדרשת וועדת האתיקה לקיים דיון בתלונה כל מחוז פועל בהתאם לשיקול דעתו, דבר

שעלול להוביל להתארכות בזמני הטיפול.

המלצות

- א. לקבוע קווים מנחים לאישור הארכות מועד לקבלת תגובה ראשונית מהנילון, כך שלא תאושרנה הארכות מועד באופן גורף אלא, כפי שנקבע בנוהל, מטעמים מיוחדים.
- ב. לקבוע קווים מנחים ואחידים לטווח זמן מקסימלי בו נדרשת וועדת האתיקה לדון בתלונה, לרבות בהעדר תגובה מהנילון.

תגובת מחוז מרכז

מאז מועד עריכת הדו"ח בוצעו מספר שינויים בוועדה שמטרתם לקצר את משכי ההמתנה לתגובת הנילון, ועל מנת לשפר ולייעל את עבודת הוועדה:

- א. **שינוי ראשון**, כאמור לעיל, משלוח הפנייה לתגובה ראשונית גם באמצעות דוא"ל בד בבד עם המשלוח בדואר רשום – ר' נוהל עבודה תלונות מעודכן ל-31.5.2021.
- ב. **שינוי שני**, צמצום מתן ארכות לצדדים. כיום נוסח המכתב המאשר ארכה הנו כדלקמן:

- **אנו מאשרים קבלת מכתבך מיום _____ בנושא שבנדון.**
- **לבקשתך ניתנת לך ארכה למתן תגובה עד ליום _____.**
- **לתשומת ליבך: לא תינתנה ארכות נוספות אלא בכפוף להצגת אישור מתאים התומך בבקשה.**

ככל שיצורף אישור מתאים לתמיכה בבקשה כגון אסמכתא רפואית, תאושר לרוב הבקשה לארכה. מנגד, ככל שלא תצורף אסמכתא הרי שהוועדה מודיעה מראש כי לא תינתנה ארכות נוספות. שינוי זה צמצם את הבקשות החוזרות למתן ארכה.

לוחות הזמנים שחלפו מחלופ המועד שהוקצב למענה הנילון ועד לגיבוש המלצה:

16.7 רקע

- א. סעיף 3.16 לנוהל קובע כי בחלופ הזמן שהוקצב למענה, התלונה תועבר בתוך 21 ימים לקורא, לצורך גיבוש המלצה.
- ב. כלל 7 (א) לכללי סדרי דין קובע כי בתוך 90 ימים מתום המועד שנקצב למענה, תתקבל החלטת הקובל האם להגיש קובלנה.
- ג. כלומר, לאחר תום התקופה שנקצבה בדרישה לקבלת תגובה ראשונית מהנילון, אין הוראות הנוהל קובעות סדרי זמנים לקבלת החלטה בעניין המשך הטיפול (למעט ההוראה הקובעת כי יש להעביר את התיק לקורא לשם גיבוש המלצה בתוך 21 יום).
- ד. לאחר תום התקופה שנקצבה לקבלת תגובה סטטוטורית מהנילון, קיימים לוחות זמנים המחייבים קבלת החלטה בעניין המשך הטיפול בתוך 90 יום. יצוין, כי במקרה בו התבקשו השלמות, לרבות תשובת המתלונן לתגובה, הרי שתחילת תשעים הימים נספרים לפי המסמך המאוחר שהתבקש.

16.8 ממצאים

- א. הביקורת ביקשה לבדוק מהם לוחות הזמנים בהם פעלה הוועדה, מיום שליחת מכתב ראשון לתגובת הנילון (בו נקצבו 14/30 יום לתגובה ראשונית/סטטוטורית, בהתאמה) ועד למועד העברה לכותב חוות הדעת.

ב. יצוין, כי משלוח המכתב הראשון לנילון לקבלת תגובתו מבוצע באמצעות דואר רשום, מה שמאריך את מועד קבלת התגובה (ככל שזו מתקבלת). לביקורת נמסר כי "בחודש מאי 2021 ערכנו שינוי בנוהל הפנימי בוועדה, וכיום המכתבים לתגובה ראשונית נשלחים, מיד לאחר פתיחת התיק, באמצעות דואר רשום ובנוסף גם באמצעות דוא"ל (בעבר תזכרנו באמצעות דוא"ל רק בחלוף המועד להגשת תגובה). עשינו זאת במטרה לקצר את ההמתנה לתגובה ראשונית".

ג. מבדיקת הביקורת עולה, כי קביעה וניהול SLA למעקב אחר תלונות מבוצעים באופן ידני. דהיינו, במעמד שליחת המכתב לנילון, מוזנת תזכורת ידנית למערכת המגייק למועד הקצוב לקבלת תגובה. במועד הנקוב במכתב, התזכורת "תקפוץ" לשולח והוא יפנה לנילון במכתב תזכורת או לחילופין יעביר את התיק לקורא לצורך גיבוש חוות דעת.

ד. להלן לוחות הזמנים מהמועד האחרון שניתן למענה ועד לקבלת החלטה בוועדה:

מס.	שנה	מספר סידורי לשנה	ימים מהמועד האחרון למענה ועד לגיבוש חוות הדעת	ימים מהמועד האחרון למענה ועד החלטת הוועדה	הערות
#1	2020	553	11	20	התבקשה תגובה סטטוטורית (ולא ראשונית) הואיל ומדובר במספר תלונות נגד אותו הנילון. תגובת הנילון לא התקבלה והוועדה דנה בתלונה ללא תגובה.
#2	2020	95	39	73	ביום 7.6.2020 הוגשה בקשה לארכה שניתנה עד ליום 30.6.2020. ביום 1.7.2020 הוגשה בקשה לארכה נוספת עד ליום 12.7.2020. תגובת הנילון לא התקבלה והוועדה דנה בתלונה ללא תגובה.
#3	2020	531	56	67	הנילון הגיב, בטרם קבלת פניית המחוז, בתאריך 28.10.2020 את התגובה שלח אל מחוז ת"א. התגובה נשלחה למחוז מרכז בתאריך 6.12.2020.
#4	2020	205	48	53	הנילון ביקש 4 הארכות מועד להגשת תגובה (בשל ניהול הליכי מו"מ מול המתלונן). ארכה אחרונה ניתנה עד ליום 4/11/2020, התגובה התקבלה ביום 5/11/2020.
#5	2020	111	63	76	
#6	2021	43	7	28	לאחר שליחת המכתב הראשון לנילון, נשלח אליו מכתב שני במועד 17/3/2021.
#7	2021	24	1	10	נדרשו השלמות מהנילון, ניתן לנילון עד ליום 18/4/2021 להשלים את הנדרש.
#8	2020	397	34	38	ניתנה הארכת מועד עד ליום 19.11.20, לבקשת הנילון. תגובת הנילון לא התקבלה והוועדה דנה בתלונה ללא תגובה.
#9	2021	3	טרם גובש	טרם נדון	התבקשו הארכות מועד עד ליום 20.4.21, לבקשת הנילון. תגובת הנילון לא התקבלה והוועדה דנה בתלונה ללא תגובה.
#10	2020	395	118	119	הנילונה הגיבה ביום 8/9/2020, המתלוננת ביקשה להגיב לתגובת הנילונה ותגובתה התקבלה ביום 29/11/2020.

סבירות לוחות זמנים :

הנוהל אינו קוצב לוחות זמנים מקסימליים לדיון בוועדה ולקבלת החלטה בדבר הגשת קובלנה, לאחר חלוף המועד האחרון שנקצב לקבלת מענה מהנילון. אולם נראה, כי חריגה מעבר ל-90 הימים, אשר הוקצבו למענה במסגרת הרגולציה - לאחר חלוף המועד לקבלת מענה מהנילון וכאשר מדובר בתגובה סטטוטורית - יהיו חריגה בלתי סבירה.

המלצה

מומלץ להקפיד שבין המועד האחרון שהוקצב למענה הנילון ועד למועד קבלת החלטה בוועדת האתיקה, לא יחלוף פרק זמן הארוך מ-90 ימים.

תגובת מחוז מרכז

הוועדה ביצעה פעולות לצורך קיצור המועד לקבלת תגובת הנילון – כאמור בהתייחסות בסעיף 10.22 לעיל. לפי סעיף 7(א) לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשע"ה-2015, ההחלטה להגיש קובלנה או לא "תינתן בתוך תשעים ימים מתום התקופה להגשת תשובה כאמור בסעיף 5 לעיל או פרטים נוספים, תצהיר או ראיות אחרות לפי סעיף 6, לפי העניין ולפי המאוחר ביניהם". כלומר, במקרה בו התבקשו השלמות, לרבות תשובת המתלונן לתגובה, הרי שתחילת תשעים הימים נספרים לפי המסמך המאוחר שהתבקש.

ככל, שהוועדה תחליט לבקש תגובה סטטוטורית לאחר קבלת התגובה הראשונית, הרי שרק אז, בהתאם לכללי סדרי הדין, מתחילים להיספר 90 הימים לצורך קבלת החלטה סופית אם לגנוז או להעמיד לדיון משמעותי. מרגע שמתקבלת תגובה סטטוטורית, התיק עובר באופן מיידי להשלמת חוות דעת ולא נוצר עיכוב בשלב הכנת חוות הדעת.

מכל מקום, הואיל והכללים קבעו פרק זמן של 90 יום מקבלת ההשלמה האחרונה ועד לקבלת החלטה – הרי שכל עמידה בזמנים אלה מהווה טיפול בזמנים סבירים בהתאם לכללים ולנהלי העבודה.

17. גניזה על הסף

גניזה על הסף:

- 17.1 **מהביקורת עלה, שאף אחת מהתלונות שבמדגם לא נגנזה על הסף.** לביקורת נמסר כי "אין תלונות שנגנזות על הסף לפני שהגיעו לוועדה. בהתאם לכלל 8 לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשע"ה-2015, הקובל הוא המוסמך להחליט על אודות גניזה של תיק (ר' לעניין זה גם סעיף 3.15 לנוהל טיפול בתלונות ע"י ועדות האתיקה 2013)."

יצוין, כי קיים סטטוס נפרד לתלונות שנגנזות באופן זה אך לא נעשה בו שימוש.
- 17.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נדגיש כי הואיל והקמה ראשונית של פניה מתבצעת במערכת שרדוקס והואיל ופתיחת תיק במערכת המגייק מתבצעת רק אם וכאשר "התיק מבשיל", בפועל, ישנן תלונות שאינן מתועדות במגייק, ולו היו מתועדות, יתכן והיו "נגנזות על הסף" (מחמת העובדה כי אינן מגלות עילה, זוטי דברים, היעדר שיתוף פעולה מצד המתלונן, היעדר ראיות מספיקות וכדומה). –

כך לדוגמה, מס"ד 2, 5 ו-8 בטבלה שבסעיף 10.15 היו נופלים בגדר גניזה מסיבת "היעדר שיתוף פעולה מצד המתלונן", ככל שלא היו מתקבלים המסמכים החסרים. על אף זאת, הואיל ולא הוקמו במערכת טרם השלמת הנתונים, לא היו נכנסים לסטטיסטיקה כלל.

הביקורת סבורה, כי שיטת עבודה זו עלולה לגרום לאובדן מידע ולחוסר דיוק בנתונים הסטטיסטיים, לעניין משך הטיפול בתלונה וסיבת הסגירה.

המלצות

- א. מומלץ כי המערכת תאפשר לסווג תלונות שנגנזו על הסף בסטטוס נפרד מתלונות שנגנזו לאחר שהתבקשה תגובה.
- ב. מומלץ לקבוע קריטריונים חד משמעיים לתאריך פתיחה ולסוגי הפניות שייפתחו במערכת מג'יק. הביקורת סבורה, כי כל פניה שיש בה צורך בהמשך בירור מול נילון/מתלונן, מצריכה הקמה במערכת מג'יק.

תגובת מחוז מרכז

א. החל מחודש מאי 21' מסווגים כל התיקים שנגנזו על הסף בסיווג נפרד "גניזה על הסף" להבדיל מ"התלונה נגנזה", על מנת שניתן יהיה לספק נתונים ב"לחיצת כפתור". יצוין כי ניתן היה לסווג באופן זה גם בעבר, ואולם לא נתבקשו למסור נתונים בנוגע לגניזות על הסף בנפרד מגניזות לאחר תגובה. משנדרשו לספק נתונים כאמור – שונה הסיווג.

ב. כל התלונות שנגנזות על הסף מתועדות במג'יק ונדונות במליאת הוועדה. נערכה אבחנה במערכת בין תלונות שנגנזו לאחר שהתבקשה תגובה ולבין תלונות שנגנזו על הסף. רק תלונות שלא הוגשו על פי תנאי הסף, כגון טופס תלונה, אינן נפתחות במערכת המג'יק, אך מטופלות במסגרת ה"שרדוקס" לרבות פניית המנגנון לפונים לקבלת ההשלמות הנדרשות. לעניין ההבחנה בין תיקים ש"לא הבשילו" לכדי פתיחה לבין תיקים שראויים להיגנזו על הסף – תיקים שלא הבשילו הנם תיקים שאינם עומדים בתנאי הסף בהתאם לנוהל טיפול בתלונות אתיקה ולכן לא מתחיל טיפול בהם כלל:

- ראו סעיף 3.3 לנוהל הקובע "לא מולאה הפנייה על גבי טופס הגשת תלונה, תוחזר הפנייה לפונה בליווי טופס, והפונה יידרש למלא את הטופס ולהשלים את כל הפרטים בו. לא ימלא המתלונן טופס הגשת תלונה כנדרש, לא תטופל התלונה". יודגש כי במכתב מטעמנו המבקש הגשה על גבי טופס תלונה – מצוין כי ללא קבלת האמור, לא תטופל הפנייה.
- ראה סעיף 3.8 לנוהל הקובע "מתלונן אשר נדרש לאמת את פרטי תלונתו בתצהיר, ולא עשה כן – לא תטופל התלונה, כפוף לאמור בסעיף 3.9 להלן". יודגש כי במכתב מטעמנו המבקש צירוף תצהיר – מצוין כי ללא קבלת האמור, לא תטופל הפנייה.
- דרישה לראיות ואסמכתאות – אין מדובר בדרישה מהותית לסוג מסוים של מסמכים, אלא לצירוף מינימלי של מסמכים התומכים באמור בטופס. גניזה על הסף בהתאם לסעיף 3.15 לנוהל הנה תלונה "אשר אינה מעוררת כל שאלה בתחום האתיקה המקצועית". תלונה שלא צורפה לה אסמכתא מינימלית, אינה בהכרח תלונה שאינה מעוררת שאלה בתחום האתיקה המקצועית, אלא תלונה שלעיתים נשמטו ממנה נספחים או הבהרות. לאחר שהתיק מועבר לחוות דעת, נערכת בדיקה מהותית של התלונה ואז עשויים להידרש פרטים נוספים מהפונה, ואולם בשלב הראשוני עסקינן בראיות מינימליות – דהיינו במצב בו מוגש טופס תלונה ללא מסמך שיתמוך באמור.
- האמור בסיפא לסעיף 17.2 בדוח הביקורת הינו קביעה משפטית שאינה בסמכות הביקורת, אין קשר בין תנאי סף לבין עילת גניזה. גם בבית משפט יש לצרף טפסים נלווים לכתב תביעה אחרת התיק לא נפתח, המשמעות אינה פסק דין! גניזה זו החלטה משפטית של הוועדה.¹⁵

18 הזנת כל הפניות למערכת המג'יק

- אין התנגדות לתיעוד במג'יק של כל הפניות המתקבלות (להבדיל מפניות חוזרות או כפולות לוועדה מטעם אותו המתלונן). עם זאת, הדבר מצריך עדכון של המערכת והוספת סטטוס, מאחר שתיקים אלו (שלא הבשילו לכדי קבלת תגובה או הבאתם

¹⁵ הערת הביקורת היתה: "הביקורת סבורה, כי שיטת עבודה זו עלולה לגרום לאובדן מידע ולחוסר דיוק בנתונים הסטטיסטיים, לעניין משך הטיפול בתלונה וסיבת הסגירה".

לדיון בפני הוועדה), אינם בחזקת תיקים "פתוחים" (כמו תיקים המצויים בשלבי הטיפול בוועדה ועליהם מנוהל מעקב כגון: קבלת תגובה/הכנת חוו"ד/מוכן לשיבה וכו'), ומנגד הם אינם בחזקת תיקים "סגורים" שהטיפול בהם הסתיים זה מכבד – בגניזה, פס"ד וכד'.

● עוד יצוין כי בהתאם לנוהל טיפול בתלונות, פניות הנופלות בגדר סעיף 3.3 ו-3.8 - לא תטופלנה. לכן, הבאתם לדיון בפני הוועדה וגניזתן לפי אחת מעילות הגניזה המוצעות היא בחזקת **טיפול, בניגוד לנוהל**, כיוון שסעיף 3.3. לנוהל קובע: "לא מולאה הפנייה על גבי טופס הגשת תלונה, תוחזר הפנייה לפונה בלוויית הטופס, והפונה יידרש למלא את הטופס ולהשלים את כל הפרטים בו. לא ימלא המתלונן טופס הגשת תלונה כנדרש, לא תטופל התלונה." אין בו דרישה ליידוע הנילון.

18 דיון בוועדה

דיון בוועדה וקיומם של נימוקים להחלטה:

18.1 הביקורת בדקה קיומם של נימוקים להחלטה בכל מקרה שבו הוועדה קיבלה החלטה (על גניזת התלונה/ הגשת קובלנה/ בקשת תגובה סטטוטורית מהנילון), להלן ממצאים:

מס"ד	שנה	מספר סידורי לשנה	החלטת הוועדה	קיומם של נימוקים להחלטה
#1	2020	553	הגשת קובלנה	✓
#2	2020	95	קבלת תגובה סטטוטורית	✓
#3	2020	531	הודעה לצדדים כי הדיון בתיק מועבר למחוז חיפה מאחר ומתבררת שם תלונה באותו עניין	✓
#4	2020	205	קבלת תגובה סטטוטורית	✓
#5	2020	111	קבלת תגובה סטטוטורית	✓
#6	2021	43	גניזה	✓
#7	2021	24	גניזה	✓
#8	2020	397	קבלת תגובה סטטוטורית	✓
#9	2021	3	טרם נדון בוועדה	טרם נדון בוועדה
#10	2020	395	קבלת תגובה סטטוטורית	✓

א. מהביקורת עולה, כי בכלל הדיונים בוועדות, קיימים נימוקים להחלטה המתקבלת, בין אם ההחלטה הינה לגניזת התיק / הגשת קובלנה או בקשת תגובה סטטוטורית מהנילון.

ב. **חתימה על הפרוטוקול:** הפרוטוקול מופץ לחברי הוועדה ומאושר על ידי יו"ר הוועדה, אך לא נחתם על ידי המשתתפים. יודגש כי יו"ר הוועדה מאשר את הפרוטוקול בדוא"ל חוזר.

המלצות

- מומלץ להחתים את חברי הוועדה על גבי הפרוטוקול.
- במידה וההמלצה זו לא מתקבלת, מומלץ לקבל דוא"ל חוזר מכלל החברים עם אישור לפרוטוקול והחתמת היו"ר על הנוסח הסופי של הפרוטוקול.
- לחילופין, מקובל ומומלץ להביא את הפרוטוקול לאישור הוועדה בישיבתה הבאה.

תגובת מחוז מרכז

א. דרישה זו אינה מעוגנת בנהלי הוועדות או בסדרי הדין. יצוין כי החלטות הוועדה מופצות לצדדים רק לאחר אישור הפרוטוקול ע"י יו"ר הוועדה ובהמשך הפרוטוקולים נשלחים לעיון כל חברי הוועדה. המתנה לאישור כל החברים שהשתתפו בישיבה תאריך את משך הטיפול, שלא לצורך.

ב. סעיף 4.4 לנוהל טיפול בתלונות קובע כי "יו"ר הוועדה או מי מטעמו ידאג לניהולו של רישום תמציתי של נושאי הדיון, חוות הדעת, עמדות עקרוניות שהועלו (אם וככל שמצא היו"ר צורך לכך) והחלטות..." הנוהל למעשה מקנה את הסמכות לעריכה ואישור הפרוטוקול בידי יו"ר הוועדה. הוועדה המחוזית פועלת בהתאם לוועדת האתיקה הארצית בעניין זה, וההמלצה תובא לידיעתה. הוועדה המחוזית תפעל בהתאם לכל החלטה שתתקבל בעניין זה.

שליחת הודעה מנומקת לצדדים:

א. שליחת ההודעה לצדדים מבוצעת באופן הבא:



ב. הביקורת בדקה את מועדי שליחת ההודעה לצדדים בתיקים שבמדגם, להלן:

מס.	שנה	מספר סידורי לשנה	מועד קבלת החלטה בוועדה	שליחת ההודעה לצדדים	ימים מקבלת ההחלטה ועד משלוח ההודעה לצדדים	ההחלטה	שליחת הודעה למתלונן	שליחת הודעה לנילון
#1	2020	553	13/01/2021	17/01/2021	4	הודעה על הגשת כתב קובלנה	דוא"ל לבי"כ המתלונן	דוא"ל
#2	2020	95	15/11/2020	17/11/2020	2	הודעה על הגשת כתב קובלנה	דוא"ל לבי"כ המתלונן	דוא"ל
#3	2020	531	31/01/2021	28/02/2021	28	גניזת התלונה*	דוא"ל	דוא"ל

מס.	שנה	מספר סידורי לשנה	מועד קבלת החלטה בוועדה	שליחת ההודעה לצדדים	ימים מקבלת ההחלטה ועד משלוח ההודעה לצדדים	ההחלטה	שליחת הודעה למתלונן	שליחת הודעה לנלוו
#4	2020	205	11/04/2021	18/04/2021	7	גניזת התלונה	בדוא"ל	בדוא"ל
#5	2020	111	13/01/2021	21/01/2021	8	גניזת התלונה	בדוא"ל	בדוא"ל
#6	2021	43	28/04/2021	05/05/2021	7	גניזת התלונה	בדוא"ל לב"כ המתלונן	בדוא"ל
#7	2021	24	28/04/2021	05/05/2021	7	גניזת התלונה	אין (תלונה אנונימית)	בדוא"ל
#8	2020	397	28/04/2021	05/05/2021	7	גניזת התלונה	בדוא"ל	בדוא"ל
#9	2021	3		טרם נדון	-	-	-	-
#10	2020	395	11/04/2021	05/05/2021	24	בקשת השלמות מהנלוו	-	בדוא"ל

*במועד סגירת התלונה במג"ק, גילתה פרקליטת הוועדה כי ישנה תלונה נוספת מקבילה, בוועדת האתיקה של מחוז חיפה, ולכן התלונה לא נגנזה, אלא הועברה לדיון בוועדת האתיקה של מחוז חיפה.

ללא ממצאים חריגים במדגם הביקורת.

לוחות הזמנים בתלונות שבהן הוחלט על הגשת קובלנה:

א. **מדגם:** הביקורת דגמה 2 תיקי משמעת, בהם החליטה הוועדה על הגשת קובלנה, להלן:

מספר תיק בד"ס	מועד ישיבת ועדת האתיקה	קבלת כתב הקובלנה בבית הדין	מועד הדיון בבית הדין	מועד גזר הדין	ימים מקבלת ההחלטה בוועדת האתיקה ועד למועד קבלת גזר הדין
05/2020	19.7.2020	3.8.2020	2.11.2020	2.11.2020	106
22/2020	15.11.2020	24.12.2020	15.2.2021	15.2.2021	92 (79 ימים, בהפחתת ימי הסגר)

ב. כפי שעולה מהטבלה, **בתיק הראשון** חלפו למעלה משלושה חודשים ממועד קבלת הקובלה בבית הדין ועד למועד הדיון.

ג. **בתיק השני**, בין המועדים 19.1.2021-6.1.2021 לא פעל בית הדין בשל סגר.

ד. **שלב ניסוח הקובלנה:** בכל תיק בו מתקבלת החלטה להעמיד לדין, לאחר מתן הודעה מתאימה לצדדים, משתנה הסטטוס של התיק במערכת מג"ק ל"הועבר לניסוח קובלנה".

ה. **מעקב חודשי:** כפי שיפורט בהמשך, להבדיל מהמתבצע במחוז הצפון, במחוז המרכז המעקב נעשה על ידי פרקליטת הוועדה אשר עורכת אחת לחודש, לכל הפחות, דו"ח של כלל התיקים הנמצאים בסטטוס זה, וזאת על מנת לוודא כי בגין כל התיקים הוגשו קובלנות כנדרש.

- ו. **סינכרון בין הוועדה לבית הדין:** לביקורת נמסר כי לאחר הגשת הקובלנה (המבוצעת בהתאם לכללי ההגשה שנקבעו בסדרי הדין), ככל שלא נקבע מועד לדיון בתוך מספר ימים מהעברת התיק, שולחת פרקליטת הוועדה (או מי מטעמה) בקשה לעדכון.
 - ז. **מעקב אחר דיונים עד לשלב מתן פסק דין וסגירת התיק:** הדבר מתבצע באמצעות באי כוח הקובלת המייצגים בהליכים אשר עומדים בקשר ישיר מול רכזת בית הדין המשמעת. נוסף לכך, אחת לחודש (לכל הפחות) פרקליטת וועדה עורכת דוח של כלל התיקים הנמצאים בסטטוס "הוגשה קובלנה" ומתעדכנת בעת הצורך, מול באי כוח הקבילה.
 - ח. **גישה לתיק - יצוין כי לבית הדין אין גישה לתיק האתיקה והקובל (המייצג את הוועדה בפני בית הדין) מקבל תיק פיזי אשר אינו כולל מסמכים פנימיים של הוועדה (כלומר, אינו מקבל את הפרוטוקולים וחוות הדעת).**
 - ט. **הגשת הקובלנות - לביקורת נמסר כי "הגשת הקובלנות נעשית ככלל באופן ידני במזכירות בית הדין ולעתים בדוא"ל.**
- הגורם המבצע מעקב בוועדה לקביעת מועד דיון, הוא בא כוח הקבילה בהליך. בחירת המותב נעשה על ידי בית הדין, וועדת האתיקה אינה צד לכך.
- בהתאם לכלל 51 לכללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשע"ה – 2015, בית הדין ממציא את פסק הדין לידי המתלונן. עם זאת, מקום בו המתלונן פונה לוועדה או לבא כוח הקבילה בהליך במישרין – מועבר אליו פסה"ד הרלוונטי."

19 תיעוד במג"ק

תיאור תהליך התיעוד במערכת המג"ק:

- א. **פתיחת התיק במג"ק** מבוצעת לאחר השלמת המסמכים על ידי המתלונן. תחילה נפתחת תלונה במערכת השרדוקס, התלונה נבחנת על ידי פרקליטת הוועדה ונשלחת הודעה למתלונן ככל שיש צורך בהשלמות (לרבות טופס תלונה, תצהיר, פרטים נוספים וכדומה). לאחר קבלת ההשלמות נפתחת תלונה במערכת המג"ק וניתן לה מספר תלונה. הואיל ובמערכת שרדוקס לא ניתן "לצבוע" תיק באמצעות מספר או שם ייעודי, לא ניתן להבטיח כי כל המסמכים יועברו אל מערכת מג"ק במעמד פתיחת תיק בה.
- ב. **סוגי התיעוד:** מרגע פתיחת תיק כלל ההתקשרות מתועדת במג"ק ובכלל זה: הודעות לצדדים, פניות מאת הצדדים, חוות הדעת, תיעוד לשליחת מסמכים לצדדים בדואר רשום, תיעוד לבקשות ארכה, תזכורות שנשלחו לצדדים, השלמות חומרים מהצדדים, פרוטוקולי הוועדה הרלוונטיים, כתב קובלנה ופסק הדין.
- ג. **תיעוד הגורם הסורק:** כל מסמך במג"ק ממוספר ולגבי כל מסמך המערכת מציינת מי הגורם שסרק אותו למערכת ומהו התאריך שבו הועלה למערכת.
- ד. **השלמות סריקה בעת סגירת התיק:** בנוסף, בשלב סגירת התיק, הגורם אשר סוגר את התלונה, מבצע "השלמות סריקה" במסגרת זו הוא עובר על תיק הנייר וככל שישנם מסמכים אשר לא נסרקו לתיק בשלב הניהול שלו, הם נסרקים במועד סגירתו.
- ה. **תיעוד של מועדי דיון:** נוסף לתיעוד המסמכים, המערכת כוללת תיעוד של מועדי דיון, לרבות בבית הדין המשמעת, ומועדי מתן פס"ד. יחד עם זאת, יצוין כי לא מתבצע מעקב במג"ק אחרי סטטוס התיק בבית הדין. התפתחויות התיק בבית הדין, למשל קיומם של דיונים בתיק, אינם מתועדים במודול האתיקה.
- ו. **מילוי שדות בתוך המערכת:** שדה תאריך הפניה ושדה תאריך סגירת הפניה אינם שדות חובה. כלומר, ניתן לפתוח תיק ללא הזנת תאריך קבלת הפניה במחוז וכן, ניתן לסגור תיק

(להעבירו לאחד מהסטטוסים הסגורים) ללא הזנת תאריך סגירה.

- ז. **סטטיסטיקה של התלונות:** הביקורת קיבלה סטטיסטיקה בדבר כמות התלונות אשר התקבלו ותויקו במערכת השרדוקס, אך לא הוקמו במערכת המג"ק. לביקורת נמסר כי לא ניתן להפיק את הנתון ממערכת השרדוקס. כן נמסר כי "השרדוקס היא מערכת לניהול דואר נכנס ולכן כל פניה למחלקה נשמרת בשרדוקס. בסך הכל התקבלו בוועדת האתיקה המחוזית כ-4,700 פניות (נתון שהופק מתוך השרדוקס) – ובכללן: פניות של מתלוננים, פניות של עורכי דין בשאלות עקרוניות, פניות של וועדות אחרות וכו'. התלונות בגין נפתח תיק מתנהלות במערכת המג"ק".
- ח. **קישור שרדוקס- מג"ק:** מהביקורת עולה כי אין קישור בין המסמכים במערכת השרדוקס לתיקים במערכת מג"ק.

המלצות

- א. מומלץ לקבוע טווח זמן מקסימלי בו נדרש בית הדין לקיים דיון לאחר קבלת קובלנה ותגובת הצדדים וכן בהעדר התגובות, ככל שרלבנטי.
- ב. לעניין סגירת תלונה ללא תאריך סגירה – ראה המלצה ה' **לסעיף 8.10**.
- ג. לעניין קישור המסמכים בין המג"ק לשרדוקס - ראה המלצה ב' **לטבלה שבסעיף 6.8**.

תגובת מחוז מרכז

- א. למעט התיק הראשון שבו נדחו מועדי הדיונים לבקשות הצדדים, ככל דיון מקדמי נקבע בתוך 30 יום מהגשת הקובלנה, ובמקרים של השעיה זמנית והטלת עונש בתוך 14 יום. ההמלצה תובא בכל מקום לתשומת לב הגורמים הרלוונטיים במחוז.
- ב. לעניין תאריכי סגירה – ר' התייחסותנו לממצאים בסעיף 10.9 דלעיל.
- ג. לעניין קישור מסמכים בין המג"ק לשרדוקס – מדובר בנושא שאינו בסמכות מחוז מרכז. ההמלצה תובא בכל מקום לתשומת לב הגורמים הרלוונטיים בלשכה.

20 ערעור לוועדה הארצית

ערעור לוועדת האתיקה הארצית כ"קובל נוסף":

- א. לביקורת נמסר כי אין למחוז גישה למערכת מג"ק של וועדת האתיקה הארצית, ולמעשה האופן שבו המחוז מיועד בדבר הגשת ערעור לוועדה הארצית כ"קובל נוסף" הוא כאשר המחוז מתבקש להעביר לוועדה את החומרים שבתיק.
- ב. במהלך תקופת הביקורת הוגש ערעור ב-19 תיקים. כאשר ב-5 תיקים הוועדה הארצית גנזה את התלונה (הערעור נדחה). בשאר התיקים, ההליך עדיין מתנהל.
- ג. מדובר ב-19 תיקים מתוך 462 תיקים שנגנזו במהלך תקופה זו – כ-4%.

תגובת מחוז מרכז

- ועדת האתיקה הארצית מעדכנת את המחוזות לגבי ההחלטות שהתקבלו בתיקי "קובל נוסף". ההמלצה לעניין זה תובא לידיעת הגורמים הרלוונטיים בלשכה.

תגובת הוועדה הארצית:

ועדת האתיקה הארצית מעדכנת בתוצאות ההליך את ועד המחוז וכמו כן, בתיקי קובל נוסף מבקשים תמיד את תיק התלונה מהוועדה המחוזית.

נספח א' – תגובת פרקליטת ועדת האתיקה הארצית 4.1.22

עמוד	כותרת בדוח	התייחסות שלי
5 15 16,17	עבר פלילי ומשמעתי לא מחתימים על ניגוד עניינים והצהרת סודיות	יש טופס הצטרפות לוועדת האתיקה והם מצהירים שם לעניין עבר – אז זה לא מדויק מה שנכתב. לגביי סודיות וניגוד עניינים – יש נוהל ניגוד עניינים שוועדות האתיקה פועלות לפיו ואין מה לחתום. זה נוהל עבודה. לגביי סודיות - דיוני הוועדה הם דיונים פנימיים אשר תוכנם חסוי. וזה כתוב בנוהל טיפול בתלונות. גם אם נכתבת הערה לוועדה ראוי לציין את הנהלים של ועדת האתיקה הארצית. ברגע שמציפים דרישה לחתימה יש פתח להגיד "אין חובה לחתום" – ברגע שיש נוהל כולם מחויבים.
5	פרוטוקולים	יש התייחסות לכך בנוהל טיפול בתלונות – " יו"ר הוועדה או מי מטעמו ידאג לניהולו של רישום תמציתי של נושאי הדיון, חוות הדעת, עמדות עקרוניות שהועלו (אם וככל שמצא היו"ר צורך לכך) (והחלטות. לגבי תלונות – הרישום לא יכלול את שמות עורכי הדין המעורבים."
6	ערעור לוועדה הארצית	אני מבקשת שיירשם שתגובת ועדת האתיקה הארצית היא כדלקמן : ועדת האתיקה הארצית מעדכנת בתוצאות ההליך את ועד המחוז וכמו כן, בתיקי קובל נוסף מבקשים תמיד את תיק התלונה מהוועדה המחוזית.
6	ההמלצות העיקריות – לחלק התייחסתי למעלה ולחלק כאן	סעיפים א-ג § לדעתי נכון יהיה יותר לרשום שוועדות האתיקה המחוזיות יפעלו לפי נהלי ועדת האתיקה הארצית (כי אלה קיימים). ואפשר להוסיף שעל ועדת האתיקה הארצית לרענן את הנהלים. סעיף ד- מחוז מרכז עבר הדרכה. סעיף ה-ז- אסור בתכלית האיסור שתהיה גישה לכלל העובדים לעבר המשמעותי. מנכ"ל הלשכה הוציא מס' פעמים שמידע מתקבל אך ורק מהאחריות על ביצוע פסקי הדין. מדובר במידע רגיש שצריך לדעת מי מבקש ולמה. מנכ"ל הלשכה אף שוקד בימים אלה על בניית נוהל מסודר לקבלת המידע.
8	נהלים	אין לי בעיה שנרשמה המלצה לעדכן את הנוהל הארצי אבל יחד עם זאת ראוי שייכתב שעל ועדת האתיקה המחוזית לפעול לפי הנהלים הקיימים כי זה שהן פועלות אחרת לא נופל לפתחה של הלשכה / הוועדה הארצית.
8,9 10	מערכת ממוחשבת	לעניין סעיף 3 + 6 – שוב אני מדגישה – כל הרשעה מבוצעת ונרשמת ע"י האחריות לביצוע פסקי דין והמידע המהימן מתקבל רק ממנה. ולכן זה לא רלוונטי המידע שבמחוז. כך גם לגביי סעיפים ג+ד בעמוד 10 § כל הביצועים מתועדים, המידע קיים. העובד צריך להיות אחראי לבדוק כנדרש.
15	הטבלה	לרוב הסעיפים התייחסתי לעיל. חשוב לי לציין לגבי הסעיף של עבר משמעתי וההמלצה. מציעה שיירשם שמומלץ שבדיקת הרשעות משמעותיות תהיה ברמה ארצית בכפוף לצורך. לגביי התייחסות הלשכה: מנכ"ל הלשכה הוציא מס' הנחיות בנושא ובימים אלה מתגבש נוהל.
20	לגביי העברת תיקים בין האתיקה לבית הדין	הבהרה- תיק האתיקה מסתיים אך לא נסגר, הוא הופך לסטטוס דמ"ש (דין משמעתי) ונסגר רק עם קבלת פסק הדין.
31	פרסום המידע לציבור בדבר השעייה	לא הבנתי את ההמלצה לשקול תיעוד ענישה : הלשכה מחויבת להעמיד את כל פסקי הדין לעיון הציבור. כל ביצועי העונש מבוצעים ע"י האחריות על הביצוע בלשכה והמידע מרוכז אצלה.

נספח ב' – רשימת המסמכים שנסקרו במסגרת הביקורת:

- (1) נוהל טיפול בתלונות על ידי ועדות האתיקה, התשע"ג-2013.
- (2) נוהל טיפול בתלונות על ידי ועדות האתיקה (ניגוד עניינים), התשע"א-2011.
- (3) סעיפים 18-ב-18ג לחוק לשכת עורכי הדין, התשכ"א-1961, לעניין מינוי ועדות האתיקה.
- (4) כללי לשכת עורכי הדין (המספר הכולל של חברי ועדת אתיקה), התש"ע-2009.
- (5) כללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), התשע"ה-2015.
- (6) בג"ץ 8052/20 ע"ד עמוס גבעון נ' הוועד המרכזי של לשכת עורכי הדין, לעניין החיסיון של הפרוטוקולים של וועדת האתיקה בהתכנסויותיה ולרבות חיסיון שמות המשתתפים בה.
- (7) רשימת חברי וועדת האתיקה של מחוז מרכז ומספר הקדנציות שלהם בוועדה, לרבות הצהרות החברים כי אינם בעלי עבר פלילי ומשמעתי.
- (8) נוהל עבודה – שאילתות, מעודכן ליום 8.2.2021.
- (9) נוהל עבודה – תלונות, מעודכן ליום 8.2.2021.
- (10) נוהל עבודה – תיק אתיקה שהוגשה בו קובלנה, מעודכן ליום 14.7.2020.
- (11) נוהל עבודה – סיווג דואר בשרדוקס, מעודכן ליום 16.2.2020.
- (12) דוחות מעקב נוכחות אחר השתתפות בדיוני וועדת האתיקה, החל מ- 02.2020 (תחילת פעילותה) ועד 04.2021 (מועד הביקורת).
- (13) עבור התקופה שבין 02.2020-04.2021 :
 - רשימת כלל התלונות שהתקבלו בוועדת האתיקה, בפילוח לפני תאריך פתיחתן, סטאטוס הטיפול, מספר התיק ומועד סגירת התיק.
 - רשימת התלונות שנגנזו על הסף.
 - רשימת התלונות שנגנזו על ידי הוועדה.
 - רשימת התלונות בהן הוחלט להגיש קובלנה.
 - רשימת התיקים בהם הוגשה בקשה לוועדת האתיקה הארצית כקובל נוסף.
 - רשימת התיקים הפתוחים.
- (14) עבור מדגם תלונות :
 - פניית המתלונן (טופס התלונה).
 - השלמות המסמכים ככל שנדרשו.
 - פניות של המחוז לנילון לקבל את תגובתו (ראשונית / סטטוטורית).
 - תשובות הנילון (לרבות בקשות להארכות מועד, ככל והתבקשו).
 - חוות דעת לוועדה.
 - פרוטוקול הדיון של וועדת האתיקה בתלונה.
 - החלטת הוועדה.
 - שליחת התשובות לצדדים.
 - ביחס לתיקים שנגנזו – תיעוד להחלטה בדבר הגניזה (התאמתה לרשימת הנימוקים הסגורה), אופן הגניזה ומכתב שנשלח לכל הצדדים.
- (15) רשימת כלל התיקים בהם הוחלט על העמדה לדין משמעתי, נכון למועד 04/2021.
- (16) עבור מדגם תיקי בד"ם (בית דין משמעתי) :
 - פרוטוקול מדיון וועדת האתיקה המפרט את הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה להגשת קובלנה.
 - כתב הקובלנה.
 - ביצוע מעקב עד קביעת מועד דיון.
 - תיעוד לאופן שליחת פסק הדין לוועדת האתיקה המחוזית.
- (17) רשימת עורכי הדין המושעים ועורכי הדין שהוצאו מהלשכה (הרשימה מאתר הלשכה). כמו-כן, רשימת החברים הלא פעילים נכון ליום 1.7.2021 (בכלל זה : מושעים, חברים שחברותם פקעה – מסיבות של פשיטת רגל, עזיבה או הוצאה מהלשכה, מוגבלים מרצון).