



מדינת ישראל
משרד המשפטים
לשכת היועצת המשפטית

היחידה לתביעה משמעתית בעניינם של חוקרים פרטיים, מתווכים במקרקעין, נוטריונים ושמאי מקרקעין

נוהל עבודה

1. הגדרות

בנוהל זה –
"היחידה" – היחידה לתביעה משמעתית בעניינם של חוקרים פרטיים, מתווכים במקרקעין, נוטריונים ושמאי מקרקעין.
"מנהלת היחידות המקצועיות" – מנהלת היחידות המקצועיות במשרד המשפטים, המאגדת בתוכה 6 יחידות.
"בעלי המקצועות" – חוקרים פרטיים, מתווכים במקרקעין, נוטריונים ושמאי מקרקעין.
"ערכאת המשמעת" – הערכאה השיפוטית לה הסמכות לדון ולהכריע בעניינו המשמעת של בעל המקצוע, בהתאם לחוק החל עליו.
"מרשם או המרשם" – מרשם בעלי המקצוע המתנהל אצל היחידות המקצועיות, בהתאם להוראות החוק הרלוונטי.
"תובע / קובל" – תובע או קובל בדיון המשמעת, בהתאם להגדרתו בהוראה החוקית הנוגעת לאותו בעל מקצוע.

2. כללי

מטרתו של נהל זה להסדיר את אופן בירורה של תלונה או ידיעה הנוגעת לבעלי המקצועות, אשר הגיעה אל היחידה, החל ממועד קבלתה ועד לסיום הטיפול בה. ההוראות המפורטות להלן במסגרת זו מתייחסות להליכים הנוגעים לכלל בעלי המקצועות, על מנת ליצור מערך טיפול מסודר ואחיד, ככל הניתן.

¹ לפירוט אודות המנהלת והיחידות אותן היא מאגדת ראה
<http://www.justice.gov.il/Units/YehidotMikzoiyot/Pages/About.aspx>

2.1. המקורות הנורמטיביים להוראות שיפורטו להלן הינם החוקים והתקנות שהותקנו מכוחם, אשר מסדירים את פעילותם המקצועית של החוקרים הפרטיים,² המתווכים במקרקעין,³ הנוטריונים⁴ ושמאי המקרקעין.⁵ המונחים המופיעים בהוראות שלהלן יפורשו בהתאם להגדרתם בחוקים ובתקנות אלו.

3. קליטת תלונה

3.1. תלונה משמעתית יכולה להתקבל ישירות ביחידה, או באחת ממחלקות מנהלת היחידות המקצועיות.

3.2. תלונה תכיל את שמו המלא ופרטיו של הנילון, לרבות מספר תעודת זהות או מספר רישיון, ככל שיש כזה בידי המתלונן, ותפרט את נסיבות המקרה המהווה בסיס לתלונה וכל פרט רלוונטי אחר. לתלונה יצורפו כל המסמכים התומכים בתלונה, ככל שהם נמצאים ברשות המתלונן. כן יפורטו בתלונה פרטי המתלונן, לרבות האמצעים ליצירת קשר עמו (טלפון, כתובת דואר אלקטרוני ו/או כתובת למשלוח מכתבים).

(א) תלונה בעניינם של מתווכים במקרקעין תוגש באמצעות הטופס המיועד לכך שיימצא באתר האינטרנט של היחידה וכן באתר היחידה של רשם המתווכים.⁶

(ב) ככל שיקבע על ידי היחידה טופס להגשת תלונה בעניינם של בעלי המקצועות האחרים, תלונה בעניינם תוגש באמצעות הטופס המתאים.

3.3. ההליך המשמעתני יכול להינקט גם מכוח ידיעה שהגיעה שלא בדרך תלונה. ידיעה כאמור תיבחן על ידי היחידה וככל שיוחלט כי היא מחייבת בירור, יימשך הטיפול בה כמו בתלונה.

3.4. תלונה המתקבלת במנהלת היחידות המקצועיות תועבר אל היחידה, בצירוף המסמכים שצורפו אליה והנתונים הנחוצים מהמרשם הרלוונטי: פרטי הנילון, פרטי ההתקשרות עמו, כתובתו, מספר רישיונו, ומועד רישומו במרשם המתאים.

3.5. תלונה המתקבלת ביחידה תועבר למחלקה המתאימה במנהלת היחידות המקצועיות לצורך רישומה, עדכון והשלמת פרטים, ולאחר מכן תושב לטיפול היחידה.

3.6. התלונה והמידע המצורף ייבחנו על ידי הגורם האחראי לכך ביחידה, אשר יודא כי הם כוללים את המסמכים והפרטים הנדרשים ויעבירם לרכז/ת היחידה לצורך תיוק ועדכון במערכת המחשב הייעודית. התלונה תתויק בתיקיה המתאימה במערכת, ובנוסף תעודכן ברשימת התיקים המרוכזת.

² חוק חוקרים פרטיים ושירותי שמירה, תשל"ב-1972; תקנות חוקרים פרטיים (סדר הדין של ועדת המשמעת), תשל"ב-1972.

³ חוק המתווכים במקרקעין, תשנ"ו-1996; תקנות המתווכים במקרקעין (סדרי הדין בדיון לפני ועדת המשמעת ובערעור לבית משפט), תשע"ד-2014.

⁴ חוק הנוטריונים, תשל"ו-1976; כללי לשכת עורכי הדין (סדרי הדין בבתי הדין המשמעתיים), תשע"ה-2015.

⁵ חוק שמאי מקרקעין, תשס"א-2001; ותקנות שמאי מקרקעין (סדרי דין בדיון לפני ועדת משמעת), תשס"ה-2005.

⁶ https://www.gov.il/he/service/complaining_about_realtor_new

4. בירור התלונה (ראו גם תרשים מצורף)

4.1. **שלב ראשון:** התובע יבחן את התלונה ויקבע את המשך הטיפול הנדרש. לאחר בחינת התלונה והמסמכים המצורפים לה, ינקוט התובע באחד מהצעדים הבאים (להלן – החלטה ראשונה):

(א) החלטה שלא לנקוט בהליך משמעותי – ככל שהתלונה אינה מגלה חשד לקיומה של עבירת משמעת תישלח אל המתלונן הודעה מנומקת על סיום הטיפול בתלונה.

(ב) החלטה להשהות את המשך בירור התלונה – ככל שעולה מהתלונה כי המחלוקת בין המתלונן לנילון נמצאת בבירור במסגרת הליך משפטי תלוי ועומד שהוא בעל השלכה על ההליך המשמעותי, יושהה המשך בירור התלונה. הודעה בעניין זה תישלח למתלונן. תיקים מושהים יתויקו בתיקיה נפרדת במערכת. התובע או מי מטעמו יערוך בדיקות תקופתיות בעניין התיקים המושהים על מנת לבחון האם ניתנה בהם החלטה שיפוטית.

(ג) בקשת מידע או פרטים נוספים מהמתלונן – ככל שהתובע סבור כי יש לקבל מידע ופרטים נוספים לצורך השלמת התלונה וטרם קבלת החלטה נוספת בעניין, תישלח למתלונן בקשה להשלמה. על דרך הכלל תינתן למתלונן שהות של 14 ימים על מנת להשיב לבקשה. במסגרת זו רשאי התובע, בהתאם לסמכויות הנתונות לו בחוקים ובתקנות, לבקש מהמתלונן לאמת את פרטי התלונה בתצהיר. לאחר קבלת תשובת המתלונן, או לאחר שחלף המועד לכך מבלי שניתנה תשובה, ינקוט התובע באחת מהפעולות האחרות שבסעיף 4.1.

(ד) העברת התלונה לחוקר – מונה חוקר/בודק לדין המשמעותי בעניינו של בעל מקצוע ומצא התובע כי נדרשת חקירה בתלונה נגד אותו בעל מקצוע, יעביר את התלונה לבדיקת החוקר/בודק. החלטה בעניין זה תישלח למתלונן.

(ה) בקשה לקבלת תגובה מהנילון – ככל שהתלונה מעלה חשד אפשרי לקיומה של עבירת משמעת, תישלח לנילון בקשה לקבלת תגובה. בבקשה לקבלת תגובה יצוינו הטענות העיקריות העולות מהתלונה אשר עשויות להוות את התשתית העובדתית לעבירת משמעת, תוך הפניה לעבירות המשמעת ולסעיפי החוק והתקנות הרלוונטיים. לבקשה שתישלח לנילון תצורף התלונה שהוגשה נגדו וכל חומר רלוונטי נוסף. לנילון תינתן שהות של 30 ימים על מנת להשיב לבקשה, וכך יובהר לו כי אי מענה לבקשה לא ימנע את המשך בירורה ואת נקיטת הצעדים המשמעותיים כנגדו, היה ויוחלט לעשות כן. כמו כן יש לציין בבקשה כי ייתכן שתגובת הנילון תועבר לערכאת המשמעת, ככל שיוחלט על הגשת קובלנה.

4.1.1. החלטה ראשונה בתיק התקבל, ככל הניתן, בתוך 3 חודשים מיום קליטת התלונה.

4.1.2. התקבלה ביחידה תלונה ממנהלת היחידות המקצועיות, אליה צורפה כבר תגובת הנילון, ינקוט התובע באחת מהפעולות המנויות בסעיף 4.1 או בסעיף 4.2, בהתאם לשיקול דעתו.

4.2. **שלב שני:** לאחר קבלת תגובת הנילון, או אם לא התקבלה התגובה וחלף המועד שנקבע לכך, יבחן התובע את החומר שבפניו וינקוט באחת מהדרכים הבאות:

(א) התובע ינקוט באחת מהדרכים המנויות בסעיף 4.1(א)-(ד). ככל שיוחלט על סיום הטיפול בתלונה או השהיית ההליך, תישלח הודעה בעניין למתלונן ולנילון.

(ב) בקשה לקבלת פרטים נוספים/ תצהיר מהנילון – ככל שהתובע סבור כי דרושים לו פרטים נוספים מאת הנילון, יפנה אל הנילון בבקשה לקבלת אותם פרטים. ככל שיש בכך צורך ידרוש התובע מהנילון לאמת את הפרטים והטענות בתצהיר.

(ג) הודעה לקראת הגשת כתב קובלנה – ככל שהתובע יחליט כי יש מקום לכאורה להגיש כנגד הנילון כתב קובלנה, תישלח על כך הודעה לנילון. ההודעה תכלול התייחסות להתנהלות העובדתית של הנילון המקימה את עבירת המשמעת, תוך הפנייה אל סעיפי החוק והתקנות הרלוונטיים. להודעה תצורף טיוטה של כתב הקובלנה, ותינתן לנילון שהות של 14 ימים להשיב לה. יובהר כי אין במשלוח הטיוטה התחייבות של התובע לנוסח כתב הקובלנה אשר יוגש.

4.2.1. החלטה במסגרת שלב זה תתקבל, ככל הניתן, בתוך כשלושה חודשים מיום קבלת תגובת הנילון או מתום המועד שנקבע לכך.

4.3. **שלב שלישי:** לאחר קבלת התגובה הרלוונטית, או אם לא התקבלה התגובה לאחר חלוף המועד שנקבע לכך, יבחן התובע את החומר שבפניו ויפעל בהתאם לאחת מהדרכים המפורטות להלן:

(א) התובע ינקוט באחת מהפעולות שבסעיפים 4.1 או 4.2, בהתאם לעניין.

(ב) הגשת קובלנה – התובע יגיש קובלנה לערכאת המשמעת. הודעה על הגשת הקובלנה תישלח לנילון בצירוף כתב הקובלנה, וכן תישלח הודעה למתלונן.

4.3.1. החלטה לעניין סגירת התלונה או הגשת קובלנה, כמפורט בסעיף 4.3 לעיל (החלטה סופית) תתקבל בתוך שלושה חודשים מיום קבלת התגובה האחרונה הנדרשת או מתום המועד הנקבע לכך.

4.4. תגובות הנילון לא יועברו לעיון המתלונן, אולם ניתן להתייחס לתמצית התגובה במסגרת ההודעות מטעם התובע הנשלחות למתלונן.

5. שיקולים כלליים לעניין קבלת החלטה בתיק

לצורך קבלת החלטה בתיק ישקול התובע, בין השאר, את הגורמים הבאים: האם המעשה מהווה עבירת משמעת בהתאם להוראות החוק והתקנות; חומרת המעשה; קיומן של ראיות

שיש בהן כדי לבסס את הוכחת המעשה בהתאם לנטל ההוכחה הנוהג בהליך המשמעותי; שאלת היותו של המעשה חד פעמי, מתמשך, או חלק מסדרה של מעשים; פרק הזמן שחלף מאז ביצוע המעשה; מידת הכוונה והידיעה שהיו לנילון בעת ביצוע המעשה; נסיבותיו האישיות של הנילון, ובכלל זאת גילו, מצבו הרפואי והאם עודנו עוסק במקצוע; קיומן או היעדרן של תלונות משמעת נוספות ו/או החלטות של ערכאות המשמעת בעניינו של הנילון; מידת ההפנמה של הנילון כי המעשה שעשה פסול והאחריות שנטל על עצמו בהקשר זה.

6. הסדר טיעון והתחייבות

- 6.1. כאשר הנקבל מוכן להודות בעובדות שבכתב הקובלנה או בעיקרי הדברים שמופיעים בו, וכן לחדול מהתנהלות פסולה או לתקנה (ככל שמדובר בהתנהלות מתמשכת), יש מקום לשקול בחיוב הגעה להסדר טיעון. ניתן להגיע להסדר טיעון כולל ושלם (הכולל הסכמה גם ביחס לרכיב העובדות וגם ביחס לרכיב העונש), או להסדר טיעון חלקי (ביחס לסעיף העובדות והאישומים, או ביחס לסעיף העובדות בלבד).
- 6.2. משא ומתן לקראת הסדר טיעון יתועד בכתב ויתויק במערכת המחשב הייעודית.
- 6.3. הסדר הטיעון ייערך בכתב. ככל שמדובר בהסדר שלם הכולל התייחסות גם לרכיב העונש, תובא בו התייחסות להתנהלותו של הנקבל ולשיקולים המצדיקים הפחתה בענישה, וכלל זאת עצם ההודאה בכתב הקובלנה שיש בה כדי לחסוך את ניהול ההליך המשמעותי. במסגרת המשא ומתן יובהר, וכן ייכתב במפורש בהסדר, כי ידוע לנקבל שערכאות המשמעת אינה חייבת לקבל את ההדר, וכי באפשרותה לקבלו או לדחותו, הן לגבי ההודאה בעובדות ובאישומים והן לגבי העונש עליו הוסכם.
- 6.4. ככל שהמעשה מצביע על התנהלות פסולה מתמשכת של הנקבל, יכלול הסדר הטיעון התחייבות מפורשת שלו להפסקתה ו/או לתיקונה, בהתאם לדרישות ולשיקול דעת התובע.
- 6.5. הסדר הטיעון יועבר לחתימת הנקבל. לאחר חתימתו של הנקבל, יוגש הסדר הטיעון לערכאות המשמעת, לקראת הדיון או במהלכו.

7. ערעור

ערעור על החלטת ערכאות המשמעת יוגש לערכאה המתאימה, בהתאם לשיקול דעת התובע ובאישור הגורם הממונה על היחידה בלשכה המשפטית.

8. בקשה להשעיה זמנית

במקרים חריגים הנוגעים להתנהלות מתמשכת ו/או חמורה במיוחד של הנקבל, שעשויה

לגרום נזק לגורמים נוספים, יגיש התובע לערכאת המשמעת בקשה דחופה להשעיה זמנית של הנקבל מעיסוקו, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות החלות עליו.

9. הודעות והחלטות – כללי

- 9.1. ההודעות וההחלטות מטעם התובע תיערכנה על גבי מסמך מטעם היחידה. הודעות הדוא"ל תישלחנה מתיבת הדוא"ל הייעודית של היחידה.
- 9.2. בקשות ומסמכים המוגשים לערכאת המשמעת ייכתבו על גבי דף חלק.
- 9.3. הודעות למתלונן יישלחו באמצעות אחת או יותר מדרכי הקשר שסיפק בתלונתו.
- 9.4. במקרים בהם הנילון או המתלונן מיוצגים על ידי עורך דין, תישלחנה ההודעות וההחלטות אל כתובתו של עורך הדין.
- 9.5. מנהלי המחלקות במנהלת היחידות המקצועיות והגורמים האחראים במזכירויות של המחלקות אלו יכותבו כנמענים בכל הודעה או בקשה הנשלחת לצדדים.
- 9.6. ההחלטה בדבר האופן בו יישלחו ההודעות לצדדים תתקבל על פי סדר העדיפות הבא: דוא"ל, פקס, דואר רשום. ככל שיש צורך לשלוח את המכתב באמצעות דואר רשום, ייערך מעקב מסודר לעניין קבלת אישור על מסירת המכתב לנמען.
- 9.7. התובע רשאי להעניק ארכה או שהות נוספת לצורך מענה להודעות, בהתאם לשיקול דעתו ובכפוף למועדים הקבועים בהוראות הדין הרלוונטיות. החלטת התובע תתועד בכתב במערכת המחשב הייעודית.
- 9.8. על דרך הכלל, פניות המתלוננים והנילונים אל התובע ייעשו בכתב בלבד, אלא אם קבע התובע אחרת. ייערכו תרשומות של שיחות טלפוניות או של פגישות המתקיימות עם הצדדים.

10. תיוק ומעקב

- 10.1. היחידה תערוך רשימה מרוכזת ומעודכנת של כלל התיקים הנמצאים בטיפול.
- 10.2. כל ההודעות, ההחלטות, התגובות והמסמכים היוצאים והמתקבלים יתויקו בתיקות המתאימות במערכת המחשב הייעודית. במקרים שבהם יוחלט על הגשת קובלנה, יודפס החומר הרלוונטי ויתויק בתיק נייר.

11. פרסום באתר היחידה

- 11.1. היחידה תנהל אתר אינטרנט ייעודי כחלק מאתר הלשכה המשפטית של משרד המשפטים.

11.2. אתר האינטרנט יכלול מידע רלוונטי בנוגע להליך הטיפול התלונות ואופן הגשתן, וכן יפורסם בו מידע בנוגע להחלטות העיקריות של ערכאות המשמעת (בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות ולהוראות המופיעות בחוקים, בתקנות ובהחלטות עצמן לעניין זה).

12. הוראות כלליות

- 12.1. אי קיום הוראה מההוראות שפורטו לעיל אינו פוסל את ההליך המשמעותי.
- 12.2. למען הסר ספק, יובהר כי הוראות החוקים והתקנות גוברות על ההוראות שבנוהל זה, ככל שקיימת סתירה ביניהן.
- 12.3. נוהל זה הוא נוהל פנימי של יחידת התביעה המשמעתית והוא נתון לשינויים עיתניים בהתאם לשיקול דעתם של הקורמים המוסמכים.

עדכון אחרון ביום 25.11.18

תרשים עבודת היחידה

