

25

אורנה אדלברג כשר בשם spokespersonethics  
יום ראשון 19 מרץ 2023 09:37

מאת:  
נשלח:  
אל:  
עותק:  
נושא:  
קבצים מצורפים:

ייתכן וקיר; משרד כלכלה-דוברת; משרד תיירות-דוברת ענת; נאיף חורי; ניצן חן  
תלונה של [redacted] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים  
תלונה נגד [redacted] דוברת [redacted] pdf; נספח א-הודעות ששלחתי לתלונה [redacted]  
שהתעלמה מהן לחלוטין וחסמה אותי והת...jpg; ועדת אתיקה-הפניית תלונה לנילון-  
[redacted]

בוקר טוב [redacted]

מקווה שאת בטוב.

ראי נא את התלונה של [redacted] בענייך ופניית ועדת האתיקה לדוברים בשירות הציבורי אליך.

תודה

ORNA ADELBERG-KASHER  
Director, Hebrew Press  
Government Press Office  
Prime Minister's Office  
Technological Park, Malha, Jerusalem  
Work: +972(2)5007518  
Fax: +972 (2) 6257886



אורנה אדלברג-כשר  
מנהלת תחום עיתונות עברית  
לשכת העיתונות הממשלתית  
משרד ראש הממשלה  
הגן הטכנולוגי, מלחה, ירושלים  
עבודה: 02-5007518  
פקס: 02-6257886

[ornaa@press.pmo.gov.il](mailto:ornaa@press.pmo.gov.il)



עבור ועדת האתיקה לדוברים בשירות הציבורי

15-3-23

מאת: [REDACTED]

הנדון: תלונה נגד [REDACTED]

עילת התלונה: הפירה לחלוטין את מה שסיכמה עמי והבטיחה לי ולאחר מכן התנערה ממני באופן מחפיר ולא אנושי

א. תיאור העובדות בקצרה: אני אזרח. הנילונה היא [REDACTED] וממונה גם על פניות הציבור של [REDACTED] (כמו לא מעט דוברים בשירות הציבורי האחראים כידוע גם על פניות הציבור של המשרד הרלוונטי שאותו הם מדברים)

ב. בתאריך 21.2.23 שוחחתי בפעם הראשונה (והאחרונה) עם הנילונה. טלפנתי כאמור לנילונה וסיפרתי לה כמה אני מתוסכל ממה שעשנו לי בפניות הציבור העובדים שלה, ושבמשך למעלה מחצי שנה הותירו פנייה שלי ללא כל מענה וטיפול ובניגוד לחוק ולתקשי"ר. סיפרתי לה שעובדת שלה בשם [REDACTED] ביחד עם עובדת בשם [REDACTED] הותירו אותי ואת תזכורותיי למעלה מחצי שנה ללא מענה ודרשתי בירור בעניין הזה. שבת והדגשתי בפניה שאני מבקש להתלונן על כך ולקבל הסברים מדוע התעלמו ממני ומתזכורותיי זמן רב במיוחד כאילו שאני שקוף ואף ניתקו לי שיחות בפרצוף פעם אחרי פעם.

ג. אמרתי לנילונה שחשוב לי שלא תטיח את הדברים ושתברר את תלונותיי וברצינות. הנילונה מסרה לי שנכנסה מנהלת פניות ציבור חדשה בשם [REDACTED] והבטיחה לי שהיא תבקש [REDACTED] לתחקר את תלונותיי על עובדי האגף ושיעשו בירור מקיף בנושא ויעדכנו אותי. הנילונה סירבה לתת לי מייל כלשהו שלה ורק חזרה על כך שהיא תיתן הנחייה לאותה דנה לטפל ולתחקר את טענותיי ושיעדכנו אותי בעניין. אציין כי שיחה זו תועדה במידה והנילונה תכחיש את תוכן השיחה.

ד. כעבור מספר שעות חזרה אליי [REDACTED] ושאלה אותי מה רצוני. אמרתי לה את טענותיי והיא (בניגוד מוחלט למה שסיכמה ואמרה לי הנילונה) מסרה לי שהיא כלל לא מטפלת בתלונות שלי על עובדי האגף, ושזה לא מעניינה בכלל. ושרק אם יש לי בקשה לעזרה היא תעזור לי אך לא מוכנה כלל לברר את תלונותיי. כעסתי על כך ואמרתי לה שהנילונה [REDACTED] מן הממונה על האגף מסרה לי במפורש והבטיחה לי שיתחקרו ויבררו את תלונותיי ויעדכנו אותי בעניין אך דנה התעקשה שזה לא מתפקידה ושהיא לא תברר את תלונתי וסיימה עמי את השיחה. הדברים מתועדים במידה ויוכחשו על ידי הנילונה או מי מטעמה.

ה. עקב כך שראיתי שהנילונה לא עמדה במה שסיכמה עמי והבטיחה לי ושלא מתכוונים לטפל בתלונותיי שלחתי לה בתאריך 21-2-23 שתי הודעות ווטסאפ שבהן כתבתי לה שהיא לא עמדה במה שסיכמה עמי ושאותה [REDACTED] כלל לא מוכנה לתחקר ולטפל בתלונותיי בניגוד להבטחותיה של הנילונה אליי. הנילונה כלל לא טרחה להשיב להודעותיי ופשוט חסמה אותי מהוטסאפ ולא יצרה קשר כמובן באף דרך אחרת איתי.

### מצורפים כנספח א' הודעות הוטסאפ ששלחתי לנילונה על כך שלא עמדה במה שסיכמה עמי.

ו. לא זו בלבד שהנילונה לא עמדה במה שסיכמה עמי היא כאמור התעלמה מהודעותיי ויותר מזה פשוט חסמה אותי מהוטסאפ שלה וכך הותירה אותי חסר אונים וללא מענה וטיפול בתלונותיי על עובדי האגף שלה. הנילונה התנערה ממני באופן הכי מקומם שיש והותירה אותי כך ככעס ובתוסכל ובחוסר אונים.

לסיכום-יש לי שני טענות בגין התנהלות הנילונה [REDACTED] ואבקש שתתייחסו לשלושתם.

1. הנילונה הפירה את מה שסיכמה עמי והבטיחה לי ופגעה באמון שלי – בניגוד להבטחתה ולהסכם בינינו אותה [REDACTED] שפנתה אליי מטעמה של הנילונה סירבה בתוקף לתחקר ולברר את תלונותיי נגד עובדי האגף של הנילונה ומסרה לי שזה לא מסמכותה בכלל ובניגוד מוחלט למה שסיכמה עמי הנילונה שהיא הממונה שלה. זו התנהלות לא אתית ולא הגונה והוגנת כלפי.

**2. הנילונה התעלמה מהודעותי בוטסאפ וחסמה אותי והתנערה לחלוטין ממני ומהבטחותיה-**

כאשר הלנתי בפני הנילונה בשני ההודעות ששלחתי לה שהיא לא עמדה במילתה כלפיי ושביקשתי שהדברים לא יטויחו היא התעלמה לחלוטין מהודעותי ומהסבל שלי ופשוט חסמה אותי והתנערה ממני לחלוטין!!! אם זה לא ערלות לב לא יודע מה זה ערלות לב ואטימות לאזרח. כך נותרתי חסר אונים וכך התנערה ממני ומהבטחותיה ומחובותיה!!! איזה מין דבר זה שגם לא עמדה במה שסוגם איתי וגם התעלמה וחסמה אותי כשהעזתי לקבול על כך שלא עמדה במילה ובהסכם בינינו?? כך מסיימים טיפול בפנייה של בנאדם?? אין לי טיפת אמון באחת כזאת וקברה את האמון שלי באדמה.

הכעס שלי על התנהלות הנילונה הוא גדול מאוד ואם משהו מטענותי כנגדה לא מובן לכם תשאלו אותי ואשיב לכם בהקדם.

אבקש לבדוק תלונתי הזו נגד הנילונה ולהתייחס לשני הטענות שמספרתי וטענתי כנגדה ואף אם תטען טענות אחרות אבקש להתרכז בשני הטענות שטענתי ומספרתי בבקשה.

עוד אני מבקש להופיע בפני ועדת האתיקה ולומר לכם באופן בלתי אמצעי את המפח נפש שגרמה לי הנילונה בהתנהלותה.

תודה, 



מדינת ישראל  
משרד ראש הממשלה  
לשכת העיתונות הממשלתית



כ"ו אדר, תשפ"ג  
19 מרץ, 2023

לכבוד

[Redacted]

שלום רב,

הנדון: תלונתו של [Redacted]

וועדת האתיקה לדוברים בשירות הציבורי קיבלה תלונה של [Redacted] בדבר אי מתן תגובה וחתעלמות מתלונתו אל פניות ציבור [Redacted]

הוועדה מעבירה לך את התלונה ומבקשת את תגובתך תוך 10 ימי עבודה.

ברכה

ארנה אדלברג-כשר  
מוכירת ועדת האתיקה

מאת:  
נשלח:  
אל:  
נושא:  
קבצים מצורפים:

יום ראשון 19 מרץ 2023 11:07  
אורנה אדלברג כשר  
FW: תלונה של [REDACTED] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים  
ועדת אתיקה-הפניית תלונה לנילון [REDACTED]; נספח א-הודעות ששלחתי לנילונה  
שהתעלמה מהן לחלוטין וחסמה אותי והת...jpg; תלונה נגד [REDACTED] דוברת  
[REDACTED]

הי אורנה,  
מה שלומך?

להלן התייחסותי,  
בשנה האחרונה, קיבלתי את האחריות גם על מחלקת פניות ציבור, ולהבנתי מדובר במתלונן סדרתי, אזרח,  
שהחל לפנות במספר פניות, מזה חודשים ארוכים, אולם סירב לקבל כל מענה מקצועי שנשלח אליו,  
במקביל, הוא מתקשר לכמה זכמה מחלקות במשרד, לרבות פניות הציבור ואף ללשכת מנכ"לית המשרד, מקלל, מדגר באופן בוטה מאוד  
ולא מסכים לקבל אף תשובה מקצועית.  
גם הממונה על המשמעת במשרדנו, [REDACTED] מעורב בסיפור הזה, ולא מצא בתלונתו כלפי העובדים דבר וחצי דבר,  
והדגיש כי לאדם זה תלונות שונות שאינן נוגעות באופן כזה או אחר לגורמי המקצוע במשרד.

לפני כחודש, מר [REDACTED] פנה לנייד האישי שלי, ושטח בפניי את טענותיו בנושך דקות ארוכות מאוד.  
הוא יורה תלונות באופן מאד לא נעים ולא מסכים להקשיב לתשובות.  
הסברתי לפונה שיש מנהלת לפניות הציבור ואף הבטחתי לו שתחזור אליו באופן אישי היות שרציתי לפתור את מצוקתו,  
עוד באותו היום חזרה אליו מנהלת פניות הציבור, [REDACTED] ושוחחה איתו במשך כשעה.  
גם אליה הוא דיבר באופן בוטה מאד כשהוא מקלל עובדים בשמותיהם והופך את השיחה איננו לגלתי אפשרית.  
[REDACTED] הפצירה בו לשלוח פניה נוספת כתיבה כדי לקבל מענה ואילו הפינה מסרב.  
ובמקביל הוא ממשיך להתקשר שוב ושוב ולשלח הודעות לניידים האישים, למשרדים ועד ללא הפסקה. ולא רק אליי כאמור.

על כן הנשא דוח לממונה על המשמעת ולגורמי נוספים להמשך טיפולם.

עפ"י כלל הגורמים המעוררים בסיפור שלו במשרד נוצר הרושם שמדובר באדם שאינו מעניין בסעד אלא רק בתלונה לשם התלונה,  
יחד עם זאת, אם יחליט לפנות בפניה כתובה לפניות הציבור לביורר כלל טענותי, כמובן שנשמח לענות לו בצורה מסודרת ועפ"י  
הכללים.

בברכה,

[REDACTED]

**From:** אורנה אדלברג כשר <OrnaA@Press.pmo.gov.il> On Behalf Of spokespersonsethics

**Sent:** Sunday, March 19, 2023 9:37 AM

**Cc:** משרד תיירות-דוברת ענונו <Shira.Kaveh@Economy.gov.il>; שירה קוה <yotam@hms.org.il>; יותם יקיר <anats@tourism.gov.il>; נאיף חורי <nayefkh1950@gmail.com>; ניצן חן <nitzanc@Press.pmo.gov.il>  
**Subject:** תלונה של [REDACTED] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים

[REDACTED] בוקר טוב

מקווה שאת בטוב.

ראי נא את התלונה של [REDACTED] בענייך ופניית ועדת האתיקה לדוברים בשירות הציבורי אליך.

תודה

ORNA ADELBERG-KASHER	אורנה אדלברג-כשר
Director, Hebrew Press	מנהלת תחום עיתונות עברית
Government Press Office	לשכת העיתונות הממשלתית
<u>Prime Minister's Office</u>	<u>משרד ראש הממשלה</u>
Technological Park, Malha,	הגן הטכנולוגי, מלחה, ירושלים
Jerusalem	עבודה: 02-5007518
Work: +972(2)5007518	פקס: 02-6257886
Fax: +972 (2) 6257886	

[ornaa@press.pmo.gov.il](mailto:ornaa@press.pmo.gov.il)



אורנה אדלברג כשר בשם spokespersonethics

יום חמישי 16 מרץ 2023 08:53

מאת:

נשלח:

אל: יותם יקיר ; משרד כלכלה-דוברת; משרד תיירות-דוברת ענת ; נאיף חורי ; ניצן חן

נרשא: תלונה נגד [REDACTED]

קבצים מצורפים: [REDACTED] תלונה נגד [REDACTED] pdf; [REDACTED] נספח א-הודעות ששלחתי לנילונה [REDACTED] [REDACTED] שהתעלמה מהן לחלוטין וחסמה אותי והתנערה לגמרי ממני.jpg

חברים יקרים שלום

[REDACTED] על דוברת [REDACTED] מצ"ב תלונה של אזרח בשם [REDACTED]

לעניות דעתי לא מדובר בנושא הקשור לתחם האתיקה של הדוברים בשירות הציבורי.

מבקשת את התייחסותכם לפני העברת התלונה לנילונה.

בברכה

אורנה

[REDACTED]

Sent: Wednesday, March 15, 2023 11:14 PM

To: spokespersonethics <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il>

Subject: [REDACTED] עבוד ועדת האתיקה מצורפת תלונה נגד [REDACTED]

[REDACTED] זאת

עבוד-ועדת האתיקה לדוברים בשירות הציבורי

[REDACTED] נגד [REDACTED] (ונספח אחד)

**מאת:** spokespersonethics  
**נשלח:** יום ראשון 19 מרץ 2023 13:15  
**אל:** משרד כלכלה-דוברת; נאיף חורי; יותם יקיר; משרד תיירות- spokespersonethics; ניצן חן  
**נושא:** דוברת ענת  
תלונה של [REDACTED] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים RE:

אתקן

**From:** ניצן חן  
**Sent:** Sunday, March 19, 2023 12:51 PM  
**To:** spokespersonethics <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il>; משרד כלכלה-דוברת <Shira.Kaveh@Economy.gov.il>; משרד תיירות- <yotam@hms.org.il>; יותם יקיר <nayefkh1950@gmail.com>; נאיף חורי <Shira.Kaveh@Economy.gov.il>; דוברת ענת <anats@tourism.gov.il>  
**Subject:** תלונה של [REDACTED] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים

הי אורנה

למעט המישפט "קיבלנו תשובה החלטית" מהרובית (אפשר אולי קיבלנו תשובה מפורטת ומנומקת מהדיכרית) הנוכח שאת מציעה בהחלט ניתן מענה לפונה גם אם הוא מעיק וכדדית.

תודה

ניצן

כתב: <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il> spokespersonethics, בתאריך 19 במרץ 2023 11:39  
מצ'ב התייחסותה של שרונה מן לתלונה ונסח תשובה שאני מציעה

לעיונכם ולאישורכם

**Sent:** Sunday, March 19, 2023 11:07 AM  
**To:** אורנה אדלברג נשר <OrnaA@Press.pmo.gov.il>  
**Subject:** FW: תלונה של [REDACTED] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים

הי אורנה  
מה שלומך?

להלן התייחסותי.  
בשנה האחרונה, קיבלתי את האחריות גם על מחלקת פניות ציבור, ולהבנתי מדובר במתלונן סדרתי. אזרח שהחל לפנות במספר פניות, מזה חודשים ארוכים, אולם סירב לקבל כל מענה מקצועי שנשלח אליו. במקביל, הוא מתקשר לכמה וכמה מחלקות במשרד. לרבות פניות הציבור ואף ללשכת מנכ"לית המשרד. מקלל, מדבר באופן בוטה מאד ולא מסכים לקבל אף תשובה מקצועית.  
גם הממונה על המשמעת במשרדנו, [REDACTED] מעורב בסיפור הזה. ולא מצא בתלונתו כלפי העובדים דבר וחצי דבר, והדגיש כי לאדם זה תלונות שונות שאינן נוגעות באופן כזה או אחר לגורמי המקצוע במשרד.

לפני כחודש, [REDACTED] פנה לנייד האישי שלי, ושטח בפניי את טענותיו במשך דקות ארוכות מאד. הוא יורה תלונות באופן מאד לא נעים ולא מסכים להקשיב לתשובות הסברתי לפונה שיש מנהלת לפניות הציבור ואף הבטחתי לו שתחזור אליו באופן אישי היות שרציתי לפתור את מצוקתו. עוד באותו היום חזרה אליו מנהלת פניות הציבור, [REDACTED] ושוחחה איתו במשך כשעה גם אליה הוא דיבר באופן בוטה מאד כשהוא מקלל עובדים בשמותיהם והופך את השיחה איתו לבלתי אפשרית. הפצירה בו לשלוח פניה נוספת כתובה כדי לקבל מענה ואילו הפונה מסרב. ובמקביל הוא ממשיך להתקשר שוב ושוב ולשלוח הודעות לניידים האישיים, למשרדים ועוד ללא הפסקה. ולא רק אליי כאמור.

על כן הנושא דווח לממונה על המשמעת ולגורמים נוספים להמשך טיפולם.

עפ"י כלל הגורמים המעורבים בסיפור שלו במשרד נוצר הרושם שמדובר באדם שאינו מעוניין בסעד אלא רק בתלונה לשם התלונה.



יחד עם זאת, אם יחליט לפנות בפניה כתובה לפניות הציבור לבירור כלל טענותיו, כמובן שגשמה לענת לו בצורה מסודרת ועפ"י הכללים.

[REDACTED]

[REDACTED]

**From:** אורנה אדלברג כשר <OrnaA@Press.pmo.gov.il> On Behalf Of spokespersonsethics  
**Sent:** Sunday, March 19, 2023 9:37 AM


[REDACTED]  
**Cc:** משרד תיירות-דוברת ענת <Shira.Kaveh@Economy.gov.il>; שירה קוה <yotam@hms.org.il>; יותם יקיר <anats@tourism.gov.il>; נאיף חורי <nayefkh1950@gmail.com>; ניצן חן <nitzan@Press.pmo.gov.il>  
**Subject:** תלונה של [REDACTED] שהגיעה אל ועדת האתיקה לדוברים

בוקר טוב [REDACTED]

מקווה שאת בטוב.

ראי נא את התלונה של [REDACTED] בענייך ופניית ועדת האתיקה לדוברים בשירות הציבורי אליך.

תודה

<p>ORNA ADELBERG-KASHER Director Hebrew Press Government Press Office Prime Minister's Office Technological Park Ma'ha Jerusalem Work: +972(0)2:5007518 Fax: +972(0)2:6257855</p>		<p>אורנה אדלברג-כשר מנהלת תחום עיתונות עברית לשכת רעיונות הנאמרות משרד ראש הממשלה הגן הטכנולוגי, מרחק ירושלים עבודה: 02-5007518 פקס: 02-6257855</p>
---	---	---

[orna@press.pmo.gov.il](mailto:orna@press.pmo.gov.il)



**מאת:** spokespersonethics אורנה אדלברג כשר בשם  
**נשלח:** 08:27 2023 מרץ 22 יום רביעי  
**אל:** יותם יקיר ; משרד כלכלה-דוברת; משרד תיירות-דוברת ענת ; נאיף חורי ; ניצן חן  
**נושא:** בהמשך לפנייתי מהיום לגבי התלונה נגד

בוקר טוב

אני סבורה שמיצנו את התייחסותנו לתלונה.

בברכה

**Sent:** Tuesday, March 21, 2023 12:11 PM

**To:** spokespersonethics <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il>; ניצן חן <nitzanc@Press.pmo.gov.il>;

anats@tourism.gov.il; yotam@hms.org.il; nayefkh1950@gmail.com

**Cc:** ניצן חן <nitzanc@Press.pmo.gov.il>; anats <anats@tourism.gov.il>; yotam <yotam@hms.org.il>; nayefkh1950 <nayefkh1950@gmail.com>

**Subject:** בהמשך לפנייתי מהיום לגבי התלונה נגד

אני מבקש מכם להתעמק בטענותי ולהסתמך על מסמכים או הקלטות ולא רק לקבל מה שהנילונה איצרת בדברי אליהם היום ולסגור לי את התלינה הוך יומיים. ציפיתי להתעמקות, לזריזות, לעיובי הקורה, להסתמכות על מסמכים או הקלטות ולא רק לצטט מה שמסרה לכם הנילונה ולהיתור אותי מכה.

נפגעתני שהנילונה סיכמה איתי משהי לא עמדה בזה, זה מודלט. למה לא ביקשתם הקלטות אם הסתיישה את זה?????

כמי כן למה מתעלמים מהטענה שלי שהנילונה חסמה אותי מהייטסאפ כשכתבתי לה שלא עמדה במה שסוכם???? למה להתייחס אליי מכה בערלות לב של עובדת ציבור???? למה להסים אותי???? למה לא להגיב לי בצורה מכובדת ולסיום איתי את הפנייה כמו בנאדם???? למה אתם מתעלמים מהטענה הזאת שלי כנגדה????

הטענות שלי שדופות בעיניכם, הוך יומיים סוגרים לי את התלינה.

מאת:  
נשלח:  
אל:  
נושא:

אורנה אדלברג כשר בשם spokespersonethics  
יום ראשון 19 מרץ 2023 16:00  
'nayef khoury'  
נאיף חורי תשובה: ועדת האתיקה תלונה נגד

קיבלתי כעת

תודה

From: nayef khoury [mailto:nayefkh1950@gmail.com]  
Sent: Sunday, March 19, 2023 3:49 PM  
To: spokespersonethics <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il>  
Subject: Re: [REDACTED] נגד עבודת האתיקה מצורפת תלונה נגד

שלום  
אני מאשר את התשובה  
נאיף

On Sun, Mar 19, 2023, 15:38 spokespersonethics <spokespersonethics@press.pmo.gov.il> wrote:

שלום [REDACTED]

ראה תשובת ועדת האתיקה לתלונתך.

בברכה

[REDACTED]  
Sent: Wednesday, March 15, 2023 11:14 PM  
To: spokespersonethics <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il>  
Subject: [REDACTED] נגד עבודת האתיקה מצורפת תלונה נגד

[REDACTED] יאיר

עביר-ועדת האתיקה לזיכרון בשירות הציבורי

הנני-מצורפת תלונה (נוספת אחר) נגד [REDACTED]

[REDACTED] (0000 0000) 0000-0000-0000

[REDACTED] 0000-0000-0000-0000

[REDACTED]

Subject: [REDACTED] <spokespersonethics@Press.pmo.gov.il>

Sent: Wednesday, March 15, 2023 11:14 PM

ברכה

ראת תשובת ועדת האתיקה לתלונתך.

[REDACTED] שולח

spokespersonethics@gmail.com  
15:38 2023 מרץ 15 יום ראשון  
הודעה: [REDACTED]  
[REDACTED] תשובת ועדת האתיקה לתלונתך

שם: [REDACTED]  
כתובת: [REDACTED]  
טל: [REDACTED]  
פקס: [REDACTED]

[REDACTED]

