

מספר נוהל: 5.1.0001
דף 1 מתוך 2
תאריך עדכון: 17.11.2009

תחום: אשרות	קוד תחום: 5
נושא: קבלת בקשות והגשת ערעור	קוד נושא: 1

נוהל כללי לקבלת בקשות מכל סוג שהוא והגשת ערעור על החלטה

א. מטרת הנוהל

- 1.א. לקבוע את השיטה לקבלת בקשות בלשכות וכן להסדיר את הליך הגשת הערעור ואופן הטיפול בו.
- להדגיש בפני כל עובדי הלשכות כי אין לסרב לקבל בקשה מכל סוג שהוא, גם אם ברור לפקיד בלשכה כי הבקשה תידחה.
- 2.א. עד לקבלת החלטה לגבי הבקשה/ ערעור/ השגה שהוגשה, אין לבצע פעילות אכיפה כלפי המבקשים.

ב. תנאים ודרישות

ב.1 בעת הגשת בקשה:

יש למלא טופס בקשה כנדרש לשירות המבוקש על ידו ויצרף את כל המסמכים הדרושים. יש להדגיש, כי הבקשה תמולא ע"י המבקש ולא ע"י פקיד הלשכה.

ב.2 בעת הגשת ערעור:

- (1) ניתן להגיש ערעור אחד למטה הרשות ללא קשר ברמת הגורם אשר החליט בערעור.
- (2) את הערעור למטה ניתן להגיש תוך 3 חודשים בלבד מיום קבלת ההחלטה של הלשכה.
- (3) ערעור על החלטת פקיד בלשכה: יוגש למנהל הלשכה אשר ידון בו ברמה הלשכתית.
- (4) ערעור על החלטה לשכתית יוגש בכתב לדסק הרלוונטי ע"י הלשכה/הפונה/ בא כוחו מגיש הבקשה דרך הלשכה או באופן ישיר לדסק.

מספר נוהל: 5.1.0001
דף 2 מתוך 2
תאריך עדכון: 17.11.2009

תחום: אשרות	קוד תחום: 5
נושא: קבלת בקשות והגשת ערעור	קוד נושא: 1

ג. הליך הטיפול

1.ג גם אם ברור לפקיד הלשכה כי הבקשה תידחה, עליו לקבל הבקשה. עם זאת ניתן לומר למגיש הבקשה כי עפ"י הקריטריונים לא נראה שבקשתו תאושר, אך אם יבקש בכל אופן להגיש הבקשה, יש לקבלה כמקובל ולטפל בה עפ"י הנהלים הרגילים.

2.ג ערעור על החלטת פקיד בלשכה: יוגש למנהל הלשכה אשר ידון בו ברמה הלשכתית במקרה של סירוב יש לעדכן את הפונה בכתב ביחס לתשובה עם הנימוקים הרלוונטיים.

3.ג ערעור על החלטה לשכתית הערעור יוגש בכתב לדסק הרלוונטי ע"י הלשכה/הפונה/ בא כוחו מגיש הבקשה דרך הלשכה או באופן ישיר לדסק, תשובה תישלח ישירות ללשכה אשר תודיע הפונה.

4.ג ערעור על החלטת מטה מבקש הפונה לערער לאחר קבלת החלטת מחלקת מרשם/אשרות/אזרחות במטה, ניתן להפנותו להגשת ערעור למנהל אגף מרשם ומעמד במטה.

5.ג ערעור על החלטת מנהל אגף מרשם ומעמד יועבר לראש רשות האוכלוסין. טיפול בערעור שכזה יטופל ע"י לשכת הרשות ובתיאום עם ממונה פניות הציבור.

5.ג יש לעדכן "גיליון רישום" בקובץ המרשם לגבי כל הליך המתבצע בתיק.