יום שלישי א׳ אייר תשפ״א

13 אפריל 2021

לכבוד

מר ניר ונגר

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

הנדון: **<u>דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2020</u>**

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

תלונות הציבור משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית .

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס״ח – 2008, קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה והוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם. בהתאם להוראות, מוגש בזה הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2020 וכולל סקירה כללית על הסמכויות, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

בהזדמנות זו, אבקש להכיר תודה לעובדי המועצה וגופי הסמך על תרומתם בבירור תלונות הציבור . תודה מיוחדת שמורה לעובדי מוקד 106 על תרומתם לעבודת הממונה על תלונות הציבור.

בכבוד רב,

רן שלום אורפני, רו״ח

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

העתק: עוה״ד מורן יצחקי – מנכ״ל

תוכן עניינים

רקע 3
נתונים כלליים 4
כללי 4
התפלגות התלונות– לפי פילוח אגפים 5
ממוצע זמני טיפול בתלונות– לפי פילוח אגפים 6
התפלגות התלונות– לפי פילוח מחלקות 7
ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות 8
תלונות שחרגו מזמני תקן 9
תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2020 10
מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות 12
מתוך תלונות שנמצאו לא מוצדקות 14
הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור 18
חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 18
חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור *18*
עצמאות הממונה במילוי תפקידו *19*
חובת סודיות *19*
הגשת תלונה *19*
דרך הגשת התלונה *19*
תלונות שאין לבררן *19*
דרכי בירור תלונה *20*
איסור הפרעה *21*
הפסקת הבירור *21*
תוצאות הבירור *21*
סייגים להודעה *21*
דחיית התלונה *21*
זכויות וסעדים *22*
דין וחשבון *22*
חומר שאינו ראיה *22*
פרסום *22*
תהליך הטיפול בתלונות – ממונה על תלונות הציבור 23

רקע

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח- 2008 (להלן – "החוק"). החוק ממסד את מעמד הממונה על תלונות הציבור כבעל תפקיד עצמאי ובעל סמכויות הכפופות לחוק. במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה - על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

פנייה תטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו: המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, וכאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין. הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנידונה או הוכרעה בבית משפט או תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טרדנית או תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

ממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, לרבות דרישה מכל אדם כי ימסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור בבירור התלונה, וכן לדרוש מכל עובד מועצה להתייצב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה. בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירורה לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו .אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי, והעובד או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי.

נתונים כלליים

כללי

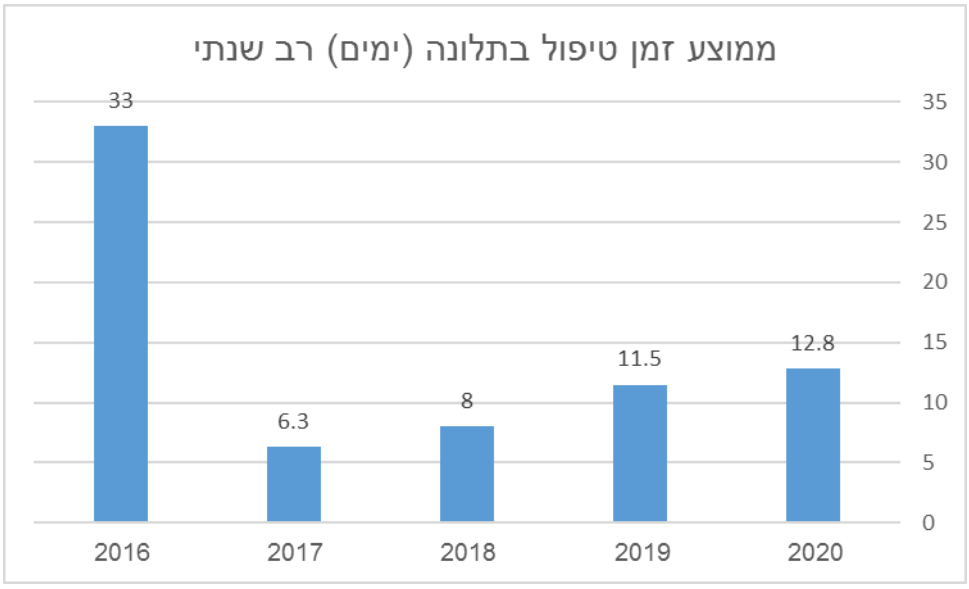
במהלך שנת 2020 התקבלו 27 תלונות לממונה על תלונות הציבור.

לאחר בחינת הפנייה ע"י הממונה והגדרתה כתלונה, מנחה הממונה על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית הרלוונטית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה על תלונות הציבור.

מנהלי היחידות רואים בתלונות נכס ארגוני המאפשר להם ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות.

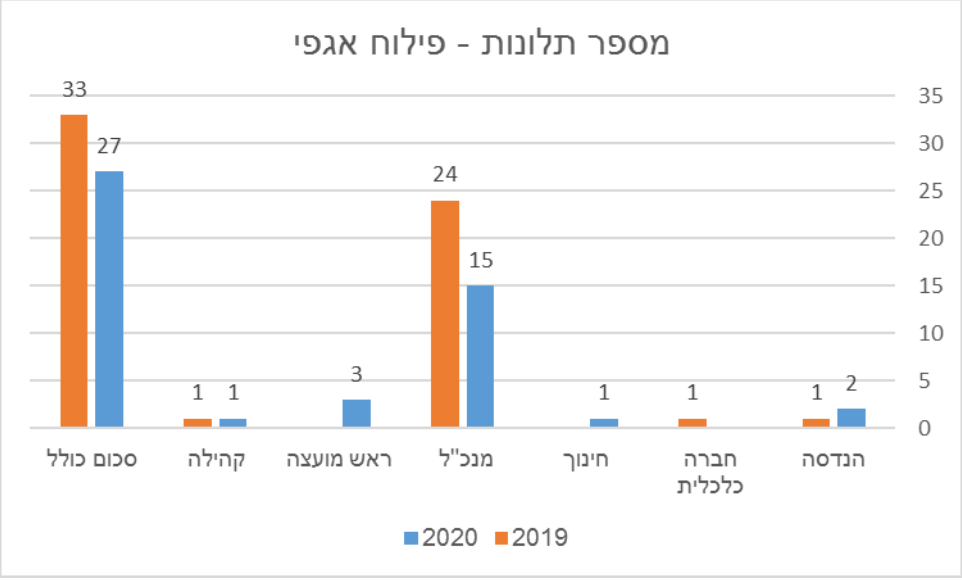
לרוב, המנהלים מחדדים ומדגישים לעובדים לקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת מנכ"ל והנהלת המועצה לטובת קבלת החלטות ובחינת שינויים במידת הצורך.

החל מ 15 ביוני 2016, מועד כניסת מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור הנוכחי לתפקידו חלה ירידה בממוצע זמן הטיפול בתלונה מממוצע 33 ימים, נכון למועד כניסתו לתפקיד, לממוצע זמן טיפול בתלונה של 12.8 ימים בשנת 2020.



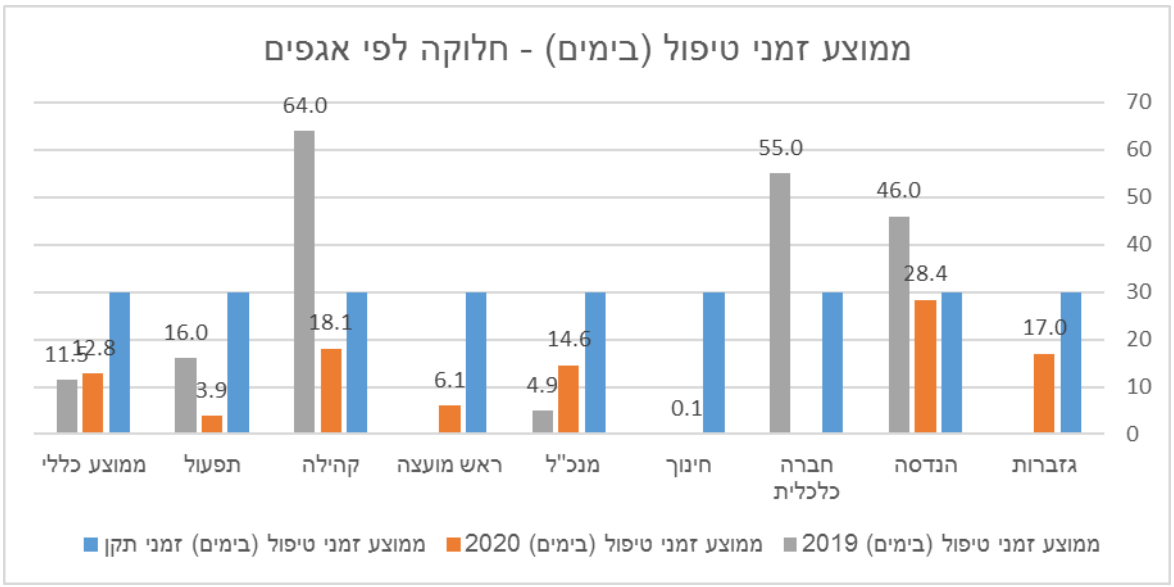
התפלגות התלונות– לפי פילוח אגפים

כמות תלונות שטופלו לפי אגפים		
שם אגף	2020	2019
גזברות	1	
הנדסה	2	1
חברה כלכלית		1
חינוך	1	
מנכ"ל	15	24
ראש מועצה	3	
קהילה	1	1
תפעול	4	6
סכום כולל	**27**	**33**



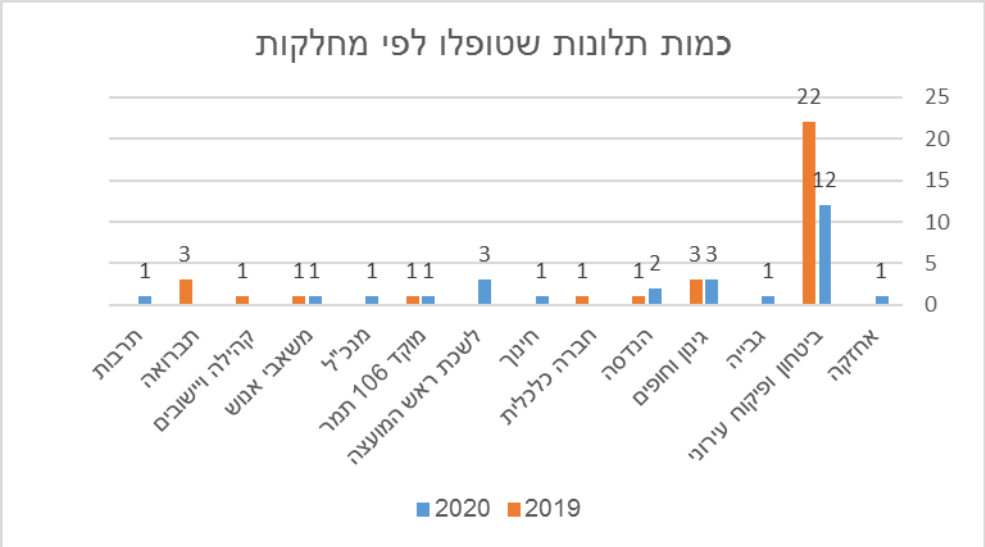
ממוצע זמני טיפול בתלונות– לפי פילוח אגפים

ממוצע זמני טיפול (בימים)			
שם האגף	זמני תקן	2020	2019
גזברות	30	17.0	
הנדסה	30	28.4	46.0
חברה כלכלית	30		55.0
חינוך	30	0.1	
מנכ"ל	30	14.6	4.9
ראש מועצה	30	6.1	
קהילה	30	18.1	64.0
תפעול	30	3.9	16.0
ממוצע כללי	**30**	**12.8**	**11.5**



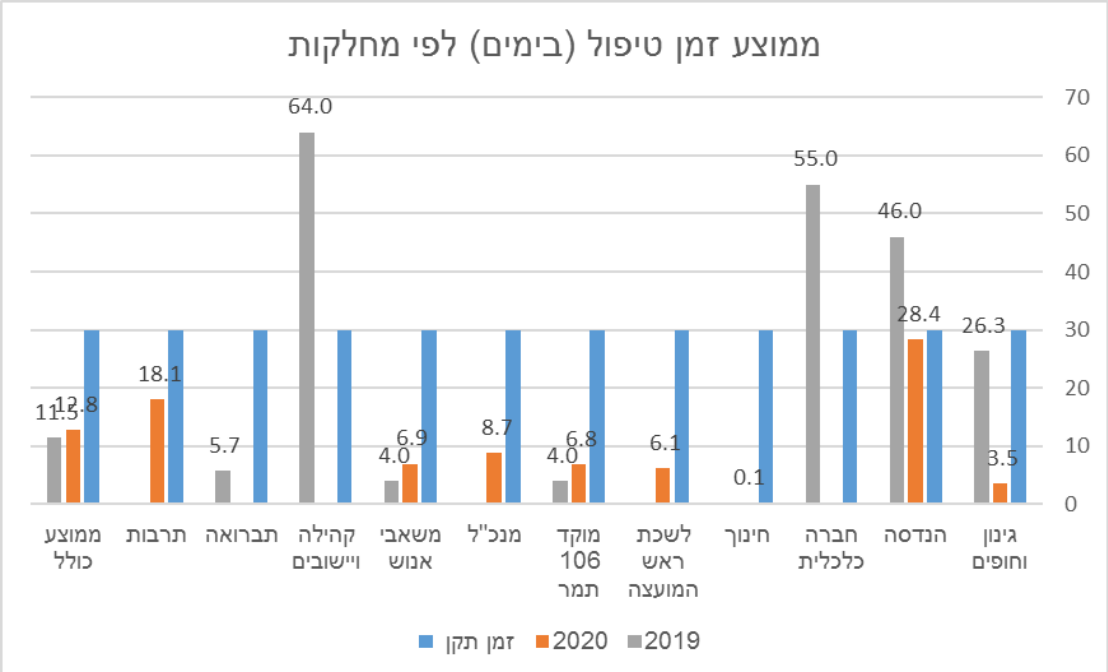
התפלגות התלונות– לפי פילוח מחלקות

כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות		
שם המחלקה	2020	2019
אחזקה	1	
ביטחון ופיקוח עירוני	12	22
גבייה	1	
גינון וחופים	3	3
הנדסה	2	1
חברה כלכלית		1
חינוך	1	
לשכת ראש המועצה	3	
מוקד 106 תמר	1	1
מנכ"ל	1	
משאבי אנוש	1	1
קהילה ויישובים		1
תברואה		3
תרבות	1	
סכום כולל	**27**	**33**



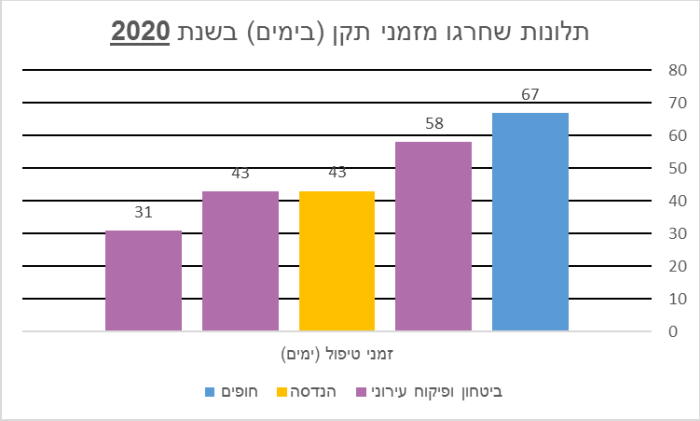
ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות

ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות			
שם המחלקה	זמן תקן	2020	2019
אחזקה	30	4.9	
ביטחון ופיקוח עירוני	30	16.4	5.0
גבייה	30	17.0	
גינון וחופים	30	3.5	26.3
הנדסה	30	28.4	46.0
חברה כלכלית	30		55.0
חינוך	30	0.1	
לשכת ראש המועצה	30	6.1	
מוקד 106 תמר	30	6.8	4.0
מנכ"ל	30	8.7	
משאבי אנוש	30	6.9	4.0
קהילה ויישובים	30		64.0
תברואה	30		5.7
תרבות	30	18.1	
ממוצע כולל	**30.0**	**12.8**	**11.5**

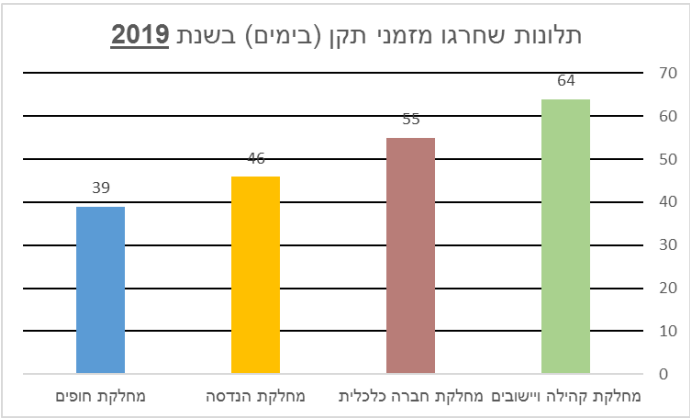


תלונות שחרגו מזמני תקן

תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים) בשנת 2020			
מספר תלונה	מחלקה	זמני טיפול (ימים)	תוצאות הברור
83563	חופים	67	טופל - תלונה שבירורה הופסק
78088	ביטחון ופיקוח עירוני	58	טופל - תלונה שבירורה הופסק
74237	הנדסה	43	טופל - תלונה מוצדקת
86918	ביטחון ופיקוח עירוני	43	טופל - תלונה מוצדקת
70187	ביטחון ופיקוח עירוני	31	טופל - תלונה מוצדקת



תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים) בשנת 2019			
מספר תלונה	מחלקה	זמני טיפול (ימים)	תוצאות הברור
57319	מחלקת קהילה ויישובים	64	טופל - תלונה שבירורה הופסק
2019031106	מחלקת חברה כלכלית	55	טופל - תלונה מוצדקת
2019031553	מחלקת הנדסה	46	טופל - תלונה מוצדקת
2019101324	מחלקת חופים	39	טופל - תלונה מוצדקת



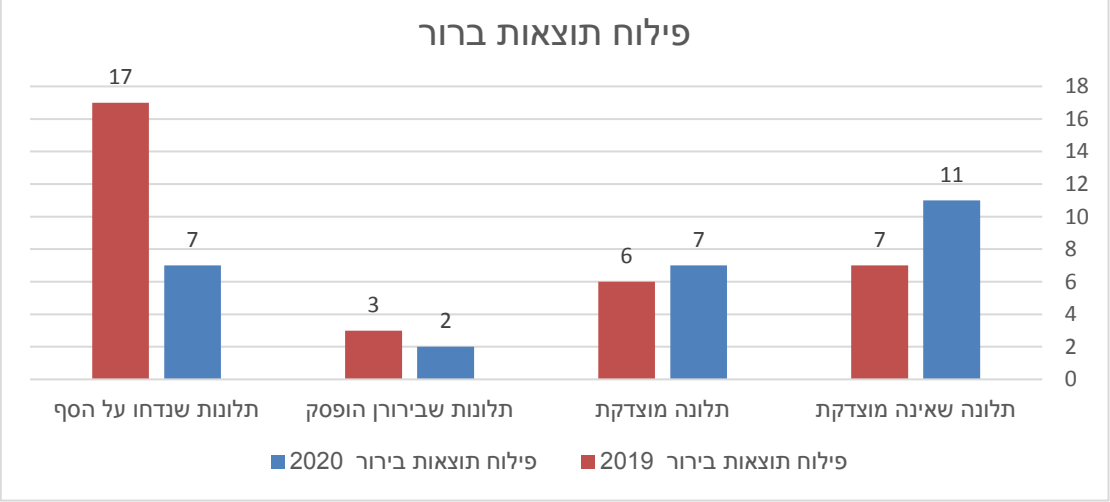
תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2020

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 27 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת 2020:

פילוח תוצאות בירור		
תוצאות הברור	2020	2019
תלונה שאינה מוצדקת	11	7
תלונה מוצדקת	7	6
תלונות שבירורן הופסק	2	3
תלונות שנדחו על הסף	7	17
סכום כולל	**27**	**33**

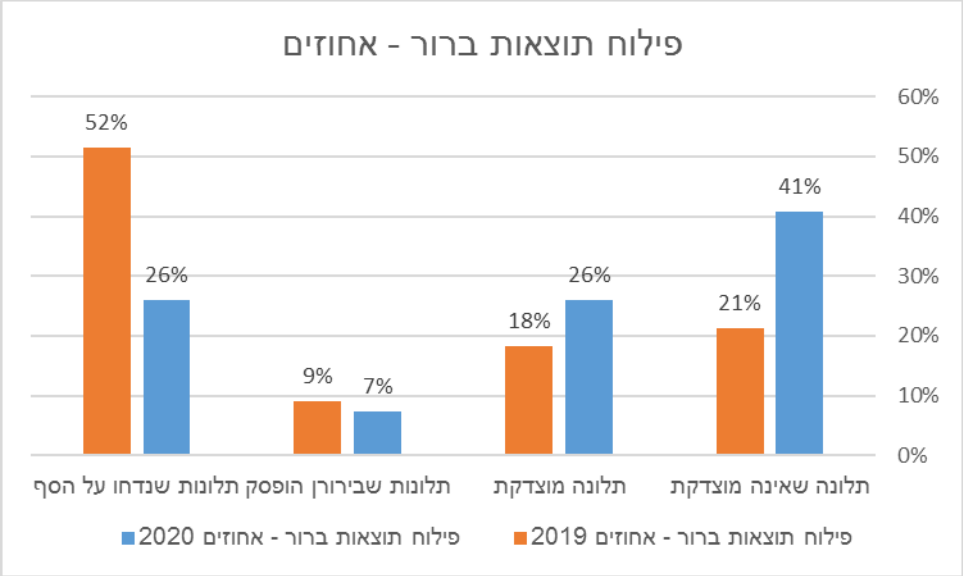
(1) הבירור הופסק בשלב כלשהו של הטיפול מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.

(2) נושא התלונה נדחה על הסף מאחת העילות הקבועות בחוק.



הממונה על תלונות הציבור

פילוח תוצאות ברור - אחוזים		
תוצאות הברור	**2020**	**2019**
תלונה שאינה מוצדקת	41%	21%
תלונה מוצדקת	26%	18%
תלונות שבירורן הופסק	7%	9%
תלונות שנדחו על הסף	26%	52%
סכום כולל	**100%**	**100%**



<u>על פי הנתונים המוצגים לעיל עולה כי</u>:

- מספר התלונות בשנת 2020 שנמצאו <u>מוצדקות</u> מהווה 26% מסך התלונות. 7 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: , ביטחון ופיקוח עירוני (4 תלונות), לשכת ראש מועצה, הנדסה ומוקד 106 (תלונה 1 לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2020 שנמצאו <u>לא מוצדקות</u> מהווה 41% מסך התלונות. 11 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: ביטחון ופיקוח עירוני (4 תלונות), פיקוח חופים (2 תלונות), לשכת ראש מועצה, לשכת מנכ"ל, משאבי אנוש, תרבות ואחזקה (תלונה 1 לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2020 שנדחו על הסף מהווה 26% מסך התלונות. מתוך 7 תלונות שנדחו 3 תלונות בנושאי דוחות חניה, כיוון שהממונה לא מתערב בשיקול דעת התובע העירוני וכן קיימת למתלונן אפשרות להגיש ערעור על ההחלטה.
- מספר התלונות שהופסק בהן הבירור מהווה 7% מסך התלונות. 2 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: , ביטחון ופיקוח עירוני והנדסה (תלונה 1 לכל מחלקה).

מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות

תלונה מס' 726 מתאריך 06.04.20 – עמודי תאורה ביישוב הר המשא שאינם מחוברים לחשמל

"שלום, יש עמודי תאורה מותקנים בישוב שלנו כבר חצי שנה ולא מחוברים לחמשל. אנחנו באלטה מוחלטת בשעות הערב. הישוב שלנו לא מקבל את השירות המתבקש מהמועצה לחבר אותנו לחשמל ולתת לנו אור בשעות הערב!

תלונה מוצדקת:

"התלונה טופלה בעוד אותו היום בנוכחות צוות חשמלאים מוסמך אשר חיבר את מערכת החשמל וטיפל בבעיות נוספות באזור. "(מנהל מחלקת בינוי ותשתיות)

תלונה מס' 070187 מתאריך 19.01.20 – עיקול חשבונות בנק

"התקשרתי לפונה, טוענת שהטילו פעמיים עיקול על חשבונה בבנק!

תלונה מוצדקת: "בשיחה טלפונית שקיימתי עם מדחת חלף, הסתבר כי קיימים 2 עיקולים על חשבון הבנק שלהם:

1. משנת 2019 - שהוסר.

2. משנת 2017 - שעדיין לא הוסר.

האישור על הסרת העיקול משנת 2017 ... הועבר במייל למדחת, כדי להגישו לבנק (רצ"ב העתק)."חתימתו." (מתוך תגובת מחלקת ביטחון ופיקוח עירוני)

תלונה מס' 2393 מתאריך 10.09.20 – הטחת עלבון ע"י עובד מועצה

" נעלבתי על ידי איש צוות שלכם!

תלונה מוצדקת:

א. עם קבלת התלונה, המועצה ערכה בירור בנושא.

ב. המועצה נקטה מספר פעולות והפיקה לקחים למניעת מקרים דומים בעתיד.

ג. העובד נשוא התלונה, הביע צער על התנהלותו במקרה זה וכן נכונות להתנצל בפני המתלוננת, ככל שתסכים לכך.

ד. במסגרת שיחה שערכתי עם המתלוננת, הבעתי את התנצלותי בשם העובד.

(מתוך תגובת מנהל מחלקת רישוי עסקים)

תלונה מס' 093195 מתאריך 20.12.20 – שירותי חוף נעולים

*"עישנו הזמנה לחדר במלון ***** דרך אתר המרתון, יום לפני ביטול המרתון. אני מנסה במייל, בצור קשר, הן לחברה המארגנת ובכל צורה אפשרית ולא מלחיחה לקבל אישור לביטול המלון למרות ש א.האירוע בוטל ב. זוכתי לבטל עד אמתע ינואר את ההמנה. אני מיואשת! אין תגובה אתם כיזמי האירוע אחראים שכל הכספים יוחזרו בצורה נאותה!.".*

תלונה מוצדקת:

"מחברת ההפקה נמסר כי: כל החדרים זוכו ביום חמישי לפני שבועיים, זה יכול לקחת עד 14 ימי עסקים כדי שיגיע לחשבון." **(תגובת רכזת אירועים)**

מתוך תלונות שנמצאו לא מוצדקות

<u>תלונה מס' 069999 מתאריך 15.01.20 – מכשירי הליכון מקולקלים, חדר כושר בקיבוץ עין גדי</u>

"חדר כושר מתפקד בצורה לקויה ביותר מהסיבה ששני מכשירי ההליכון מקולקלים . אחד מהם כבר התקלקל לפני מספר חודשים ולפני כמה ימים גם השני . חדר כושר זה משרת קהל גדול של בני נוער גם מהפנימייה".

<u>תלונה שאינה מוצדקת</u>:

"בהמשך לפנייה שבנדון, הריני לעדכן כי ביום חמישי ה – 23.1.20, הגיעו טכנאי חברת פריקור לטפל בכל המכשירים התקולים בחדר הכושר בעין גדי.

שלושת ההליכונים התקולים טופלו, תוקנו וחזרו לשימוש מלא.

בנוסף – טופלו ותוקנו יתר הליקויים בציוד הנלווה.

כרגע, חזרו לפעולה כל המכשירים בחדר הכושר למעט הליכון נוסף (רביעי) אשר התקלקל לאחר ביקור הטכנאים.

כל תקלה בחדר הכושר לא ניתנת לפתרון מידי מאחר ואנו תלויים בהצעות מחיר והזמנות רכש לפני הזמנת הטכנאים, ורק לאחר הזמנת רכש מאושרת, ניתן לתאם את בואם לטיפול בבעיות.

אני ומנהל האולמות, עושים כמיטב יכולתנו לתת מענה מידי ומיטבי לכל המתעמלים ולשביעות רצון כולם.

אנו מתנצלים על אי הנוחות הזמנית שנגרמה ומקווים שדבר כזה לא יישנה" (תגובת מנהלת תרבות וסל תרבות)

<u>תלונה מס' 092227 מתאריך 08.12.20 – התקהלות אסורה</u>

"ברצוני להגיש תלונה על הפרות תקנות הקורונה אמש בנחל זוהר וחוסר טיפול של הפיקוח . במקום נערכה מסיבה עם תאורה והגברה עם התקהלות אסורה, הגשתי שלוש תלונות למוקד 106 ואיש לא טיפל במאורע".

<u>תלונה שאינה מוצדקת</u>:

א. המתלוננת דיווחה בשעה 18:26 על כך שליד נחל זוהר יש 4 אוטובוסים.

פקח שהגיע למקום בשעה 19:04, דיווח: "בהגעתי למקום אכן יש פה כמה אוטובוסים, עדכנתי את אחד האחראים שאסור להם להתקהל וכדאי להם לפזר את ההתקהלות. ההתקהלות פוזרה וכולם עלו לאוטובוסים ונסעו." (תגובת מנהלת מוקד 106)

ב. מצ"ב תמונות:

הממונה על תלונות הציבור

<u>תלונה מס' 075711 מתאריך 10.05.20 – עמדת תחנת אוטובוס בית ספר שדה</u>

"בתאריך 10/5 עמדתי בתחנת אוטובוס בכביש 90 בית ספר שדה. בשעה 15. תחנה הזאת לא מתאימה לאיזור של ים המלח היא לא נותנת צל. אני התייבשתי. אני עוד עומד בתחנה כי אוטובוס מגיע רק ב 17:30. תעשו עם זה משהו!

<u>תלונה שאינה מוצדקת</u>:

" ככלל, תחנות האוטובוסים בכביש 90 הינם באחריות חברת "נתיבי ישראל".

על אף האמור, המועצה בחרה להשקיע משאבים רבים <u>ממקורותיה העצמיים</u> בהתאמת תחנות אלו לרווחת ציבור המשתמשים.

המועצה החליפה בשנה החולפת כ 15 תחנות ופועלת בימים אלה להשלמת החלפת יתרת התחנות באזור (כ30 במספר)." (תגובת מנהל אגף תפעול)

מצ"ב תמונה של התחנה החדשה.

תלונה מס' 090038 מתאריך 15.11.20 – תאי שירותים סגורים בחופים

"אתמול 14.11.20 היו בחוף אלפי אנשים, לא כל המקלחונים עבדו, כל השירותים היו סגורים, זה פשוט בושה וחרפה! בוז לאנשים! באו אוטובוסים עם תיירים מרחוק ליום שלם! איפה הם עשו את הצרכים שלהם? בים? חוסר התחשבות ממועצה כל כך עשירה!".

תלונה שאינה מוצדקת:

" בהתאם לשיחה שקיימתי עם המתלוננת, עולה שהיא רחצה בחוף *** שהינו חוף אסור לרחצה , ועל כן אין שירותי הצלה ושירותי חוף.**

על אף שתאי השירותים בחוף זה שייכים למלונות האזור וסגורים לפעילות, המועצה פעלה מול בתי המלון במטרה לפתוח אותם לצרכי המבקרים באזור.

במקרים בהם נסגרו ברזי מים ראשיים ללא אישור על ידי מבקרים, המועצה פעלה בעניין באופן מידי.

לאחר הסבר למתלוננת , הבינה ששהתה בחוף אסור לרחצה ובפעם הבאה שתגיע תשהה בחוף מותר לרחצה." (תגובת מנהל מחלקת חופים)

תלונה מס' 090717 מתאריך 20.11.20 – מקלחות סגורים בחופים

*"רחצתי בחוף מוסדר. לא זוכר את שמו. חושב שזה מתחת למלון *****. אין מקלחות בחוף וחבל!.*

תלונה שאינה מוצדקת:

" בהתאם לשיחה שקיימתי עם המתלונן, עולה שהוא שהה בחוף שהינו חוף אסור לרחצה, ועל כן אין שירותי הצלה ושירותי חוף.

הוסבר למתלונן שבחופים הציבוריים המותרים לרחצה יש מקלחות חוף בשימוש (לא מלתחות – שסגורות עקב משבר הקורונה)

לאחר הסבר למתלונן , הבין ששהה בחוף אסור לרחצה ובפעם הבאה שיגיע ישהה בחוף מותר לרחצה." (תגובת מנהל מחלקת חופים וגינון)

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

הגדרות

1. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א)(1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

5.(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר

7.(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8.(א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הממונה על תלונות הציבור

איסור הפרעה

9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

10. הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

11.(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

הממונה על תלונות הציבור

זכויות וסעדים

14.(א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה

16.(א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;

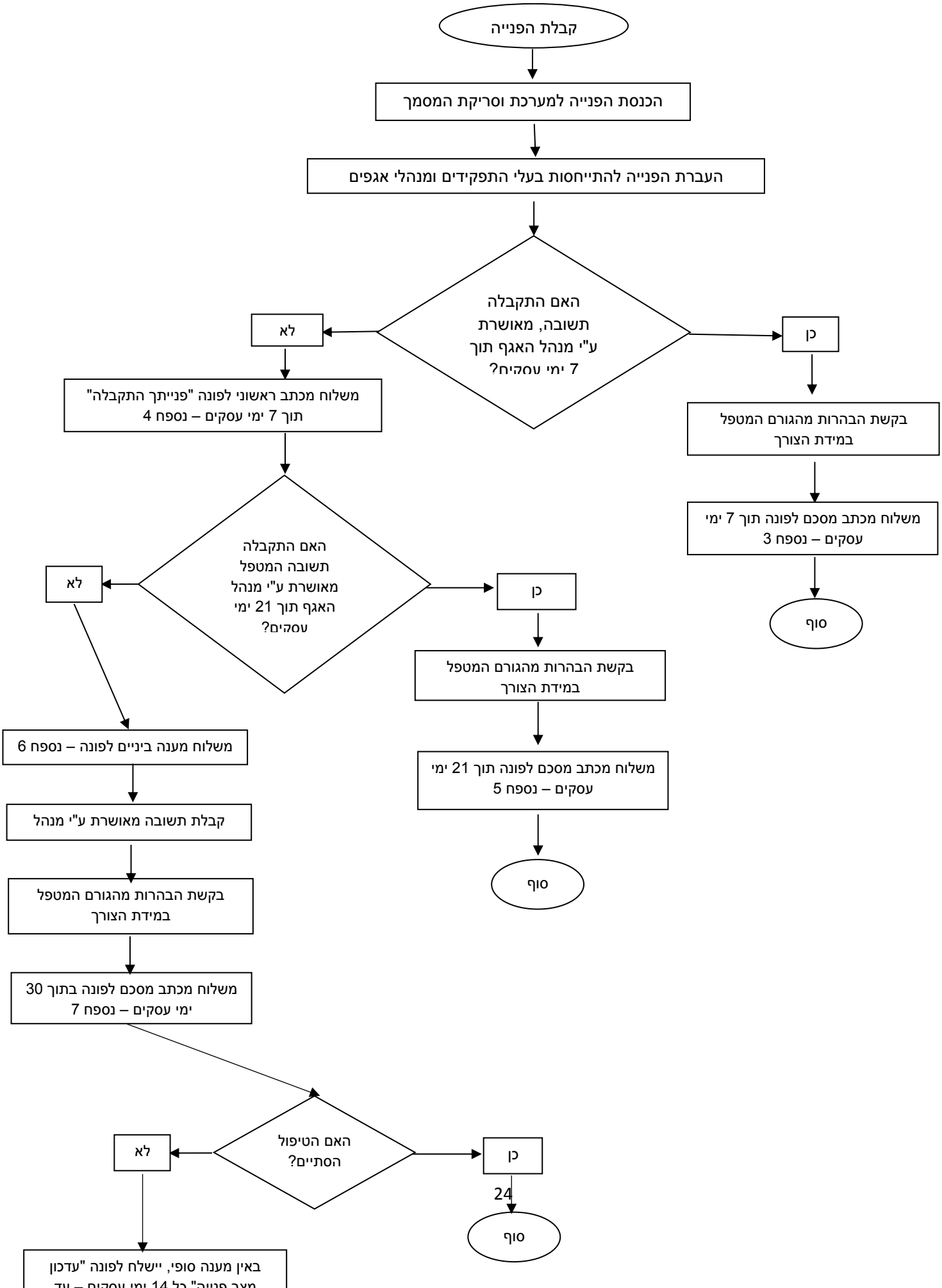
(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

תהליך הטיפול בתלונות – ממונה על תלונות הציבור

(תרשים בעמוד הבא)


קבלת הפנייה
הכנסת הפנייה למערכת וסריקת המסמך
העברת הפנייה להתייחסות בעלי התפקידים ומנהלי אגפים
האם התקבלה תשובה, מאושרת ע"י מנהל האגף תוך 7 ימי עסקים?
לא
כן
משלוח מכתב ראשוני לפונה "פנייתך התקבלה" תוך 7 ימי עסקים – נספח 4
בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך
משלוח מכתב מסכם לפונה תוך 7 ימי עסקים – נספח 3
סוף
האם התקבלה תשובה המטפל מאושרת ע"י מנהל האגף תוך 21 ימי עסקים?
לא
כן
בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך
משלוח מכתב מסכם לפונה תוך 21 ימי עסקים – נספח 5
סוף
משלוח מענה ביניים לפונה – נספח 6
קבלת תשובה מאושרת ע"י מנהל
בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך
משלוח מכתב מסכם לפונה בתוך 30 ימי עסקים – נספח 7
האם הטיפול הסתיים?
לא
כן
סוף
באין מענה סופי, יישלח לפונה "עדכון