

יום ראשון י"ד אייר תשע"ח

29 אפריל 2018

לכבוד

מר דב ליטבינוף

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008, מוגש בזה הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה והוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם. יצוין, כי החל מחודש יוני 2016, מבקר המועצה ממלא את תפקיד ממונה על תלונות הציבור.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2017 וכולל סקירה כללית על הסמכויות, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

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.

הכרת תודה מיוחדת לעובדי המוקד העירוני על תרומתם בבירור תלונות הציבור.

בכבוד רב,

רן שלום אורפני, רו"ח

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר מסילתי יובל – מנכ"ל ומנהל כספים

תוכן עניינים

| | |
|---------|---------------------------------------------------------------|
| 3..... | רקע |
| 4..... | נתונים כלליים |
| 4..... | כללי |
| 5..... | התפלגות התלונות וממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי אגפים |
| 6..... | התפלגות התלונות וממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי מחלקות |
| 7..... | תלונות שחרגו מזמני תקן |
| 8..... | תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2017 |
| 10..... | פירוט תלונות שנמצאו מוצדקות |
| 13..... | פירוט תלונות שנמצאו לא מוצדקות |
| 14..... | הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור |
| 14..... | חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 |
| 14..... | חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור |
| 15..... | עצמאות הממונה במילוי תפקידו |
| 15..... | חובת סודיות |
| 15..... | הגשת תלונה |
| 15..... | דרך הגשת התלונה |
| 15..... | תלונות שאין לבררן |
| 16..... | דרכי בירור תלונה |
| 17..... | איסור הפרעה |
| 17..... | הפסקת הבירור |
| 17..... | תוצאות הבירור |
| 17..... | סייגים להודעה |
| 17..... | דחיית התלונה |
| 18..... | זכויות וסעדים |
| 18..... | דין וחשבון |
| 18..... | חומר שאינו ראיה |
| 18..... | פרסום |
| 19..... | תהליך הטיפול בתלונות – ממונה על תלונות הציבור |

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 לבירור 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 שנקטו לתיקון הליקוי.

נתונים כלליים

כללי

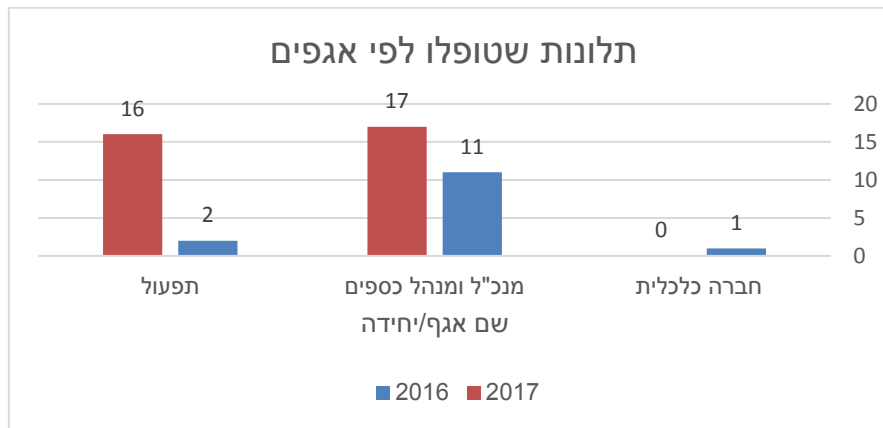
במהלך 2017 התקבלו 33 תלונות לממונה על תלונות הציבור. לאחר בחינת הפנייה ע"י הממונה והגדרתה כתלונה, מנחה הממונה על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית הרלוונטית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה על תלונות הציבור.

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 מחזדים 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.

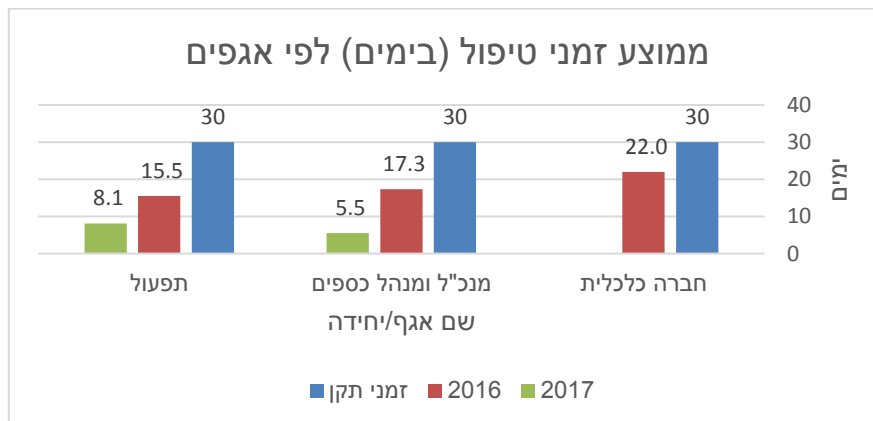
החל מ 15 ביוני 2016, מועד כניסת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור הנוכחי לתפקידו חלה ירידה בממוצע זמן הטיפול בתלונה מממוצע 33 יום, נכון למועד כניסתו לתפקיד לממוצע 6.3 יום בשנת 2017.

התפלגות התלונות וממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי אגפים

| כמות תלונות שטופלו לפי אגפים | | |
|------------------------------|-----------|-------------------|
| 2017 | 2016 | שם אגף |
| - | 1 | חברה כלכלית |
| 17 | 11 | מנכ"ל ומנהל כספים |
| 16 | 2 | תפעול |
| 33 | 14 | סכום כולל |

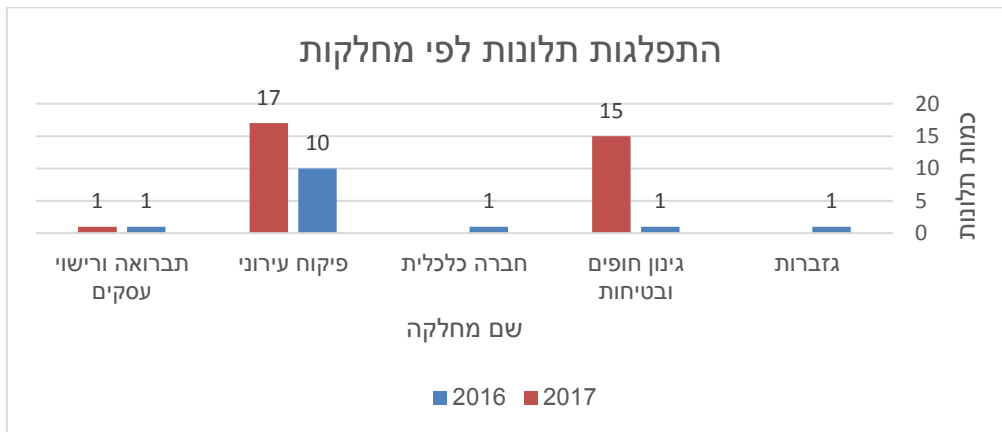


| ממוצע זמני טיפול (בימים) | | | |
|--------------------------|-------------|-----------|-------------------|
| 2017 | 2016 | זמני תקן | שם האגף |
| - | 22.0 | 30 | חברה כלכלית |
| 5.5 | 17.3 | 30 | מנכ"ל ומנהל כספים |
| 8.1 | 15.5 | 30 | תפעול |
| 6.8 | 17.4 | 30 | סכום כולל |

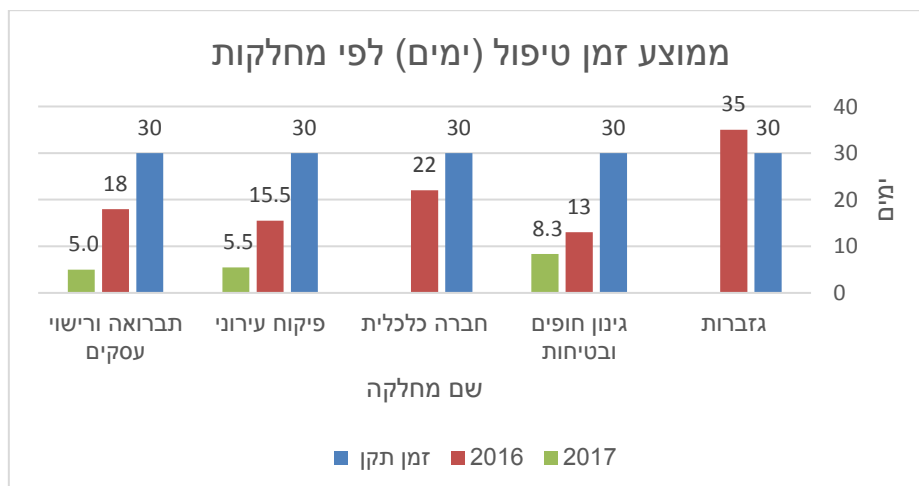


התפלגות התלונות וממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי מחלקות

| כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות | | |
|-------------------------------|-----------|---------------------|
| 2017 | 2016 | שם המחלקה |
| - | 1 | גזברות |
| 15 | 1 | גיבון חופים ובטיחות |
| - | 1 | חברה כלכלית |
| 17 | 10 | פיקוח עירוני |
| 1 | 1 | תברואה ורישוי עסקים |
| 33 | 14 | סכום כולל |



| ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות | | | |
|------------------------------------|-------------|---------------------|---------------------|
| 2017 | 2016 | זמן תקן פניות ציבור | שם מחלקה |
| - | 35 | 30 | גזברות |
| 8.3 | 13 | 30 | גיבון חופים ובטיחות |
| - | 22 | 30 | חברה כלכלית |
| 5.5 | 15.5 | 30 | פיקוח עירוני |
| 5.0 | 18 | 30 | תברואה ורישוי עסקים |
| 6.3 | 20.7 | 30.0 | ממוצע כולל |



תלונות שחרגו מזמני תקן

| תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים) | | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------|-------------|--------------------|
| 2017 | 2016 | זמן תקן | כמות תלונות | שם מחלקה |
| - | 35 | 30 | 1 | גזברות |
| - | 49 | 30 | 2 | פיקוח עירוני |
| - | 42 | 30 | | ממוצע חריגה |

בשנת 2017 לא היו תלונות שחרגו מזמני תקן.

תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2017

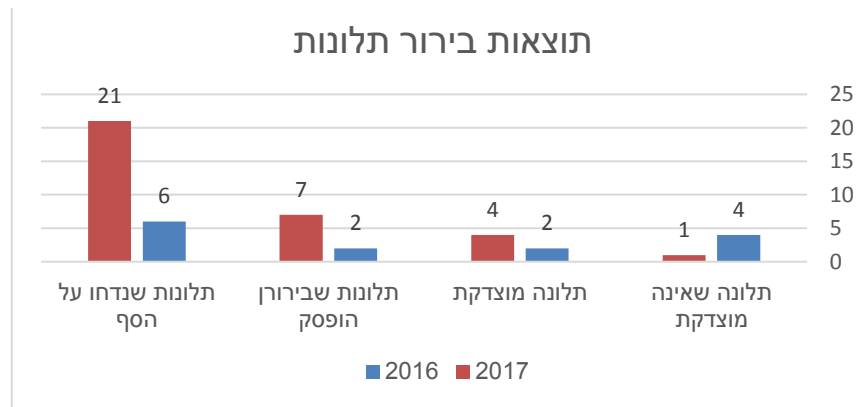
בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 33 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת

2017:

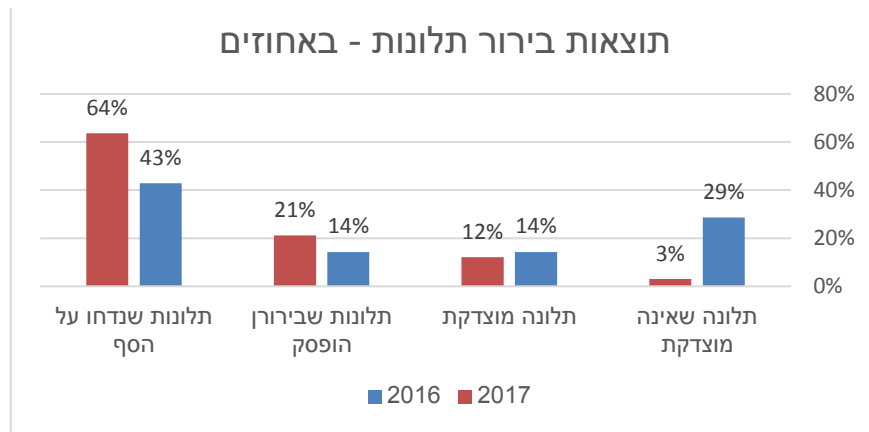
| תוצאות בירור תלונות | | |
|---------------------|-----------|--------------------------|
| 2017 | 2016 | תוצאות הברור |
| 1 | 4 | תלונה שאינה מוצדקת |
| 4 | 2 | תלונה מוצדקת |
| 7 | 2 | תלונות שבירורן הופסק (2) |
| 21 | 6 | תלונות שנדחו על הסף (1) |
| 33 | 14 | סכום כולל |

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

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



| תוצאות בירור תלונות - אחוזים | | |
|------------------------------|-------------|--------------------------|
| 2017 | 2016 | תוצאות הברור |
| 3% | 29% | תלונה שאינה מוצדקת |
| 12% | 14% | תלונה מוצדקת |
| 21% | 14% | תלונות שבירורן הופסק (2) |
| 64% | 43% | תלונות שנדחו על הסף (1) |
| 100% | 100% | סכום כולל |



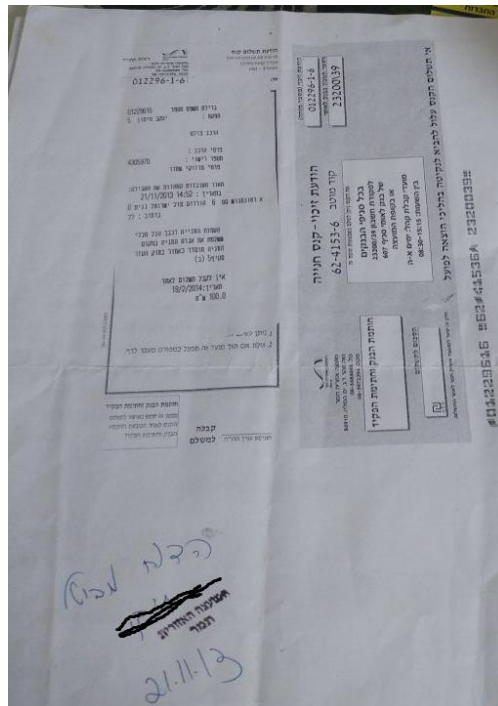
על פי הנתונים שמוצגים לעיל עולה כי:

- מספר התלונות בשנת 2017 שנמצאו מוצדקות מהווה 12% מסך התלונות. 4 התלונות עוסקות בנושאי: **פיקוח חופים (3 פניות) ופיקוח עירוני (1 פניה)**.
- מספר התלונות בשנת 2017 שנמצאו לא מוצדקות מהווה 3% מסך התלונות. התלונה עסקה בנגישות חופים להדלקת מנגל.
- מספר התלונות בשנת 2017 שנדחו על הסף מהווה 64% מסך התלונות. מתוך 21 תלונות 12 תלונות בנושאי דוחות חניה נדחו, כיוון שהממונה לא מתערב בשיקול דעת התובע העירוני וכן קיימת לפונה אפשרות להגיש ערעור על ההחלטה.
- מספר התלונות שהופסק בהן הבירור מהווה 21% מסך התלונות. 7 התלונות עוסקות בנושאי: **פיקוח חופים (3 פניות) ופיקוח עירוני (4 פניות)**.

פירוט תלונות שנמצאו מוצדקות

תלונה מס' 1434-11-2017 מתאריך 21.11.17 – ביטול עיקול חשבונות בנק בגין אי תשלום דוח חניה שבוטל על ידי עובדת מועצה:

"... להלן תמונת אישור ביטול הדוח, מבקש שתבטלו מיד את העיקול שביצעתם על החשבונות שלי"



תלונה מוצדקת: מבדיקה במאגר הנתונים הממוחשב של הרשות ובתמונות שצילם הפקח עולה כי הרכב חנה במקום חניה מוסדר, ללא תשלום אגרת חניה ובניגוד להוראות חוק העזר לתמר (העמדת הרכב וחנייתו) תשס"ח – 2008.

המסמך בו לכאורה עובדת המועצה אישרה את ביטול הדוח לא הועבר למערכת האכיפה ו/או גביה וגם אם ניתנה החלטה על ביטול הדוח ע"י עובדת המועצה – אזי זו ניתנה בחוסר סמכות ובניגוד לדינים החלים החייבים הגשת ערעור לתובע העירוני.

לאור העובדה שלכאורה עובד המועצה נתן מסמך המורה על ביטול הדוח, אני מורה על ביטול הדוח ועל ביטול הפרשי ההצמדה והעיקולים. (מתוך תגובת התובע העירוני)

תלונה מס' 2017-07-0677 מתאריך 27.07.17 – אי תקינות דלתות שירותי נשים בחוף עין בוקק צפון

"בילינו עם משפחה שהגיע מארצות הברית בחוף עין בוקק צפון וכשניגשתי לשירותים הציבוריים נדהמתי לראות שמתוך 4 רק אחד שמיש מאחר שרק לו יש דלת!!! אווי לבושה וליחס של מי שאחראי על מקום זה שלא רק שבא לשמש את אורחי המדינה שמגיע להם שרותים בסיסיים בחוף רחצה ציבורי אלא גם כלפי התיירים הרבים שמגיעים- זו המראה שלנו לעולם. כמה מביש!!!"

תלונה מוצדקת: בתאריך 27.7.17 נפתחה קריאת תקלה בעניין אי תקינות דלתות שירותי נשים ציבוריים בחוף עין בוקק צפון על ידי פקח החופים של המועצה שמספרה 070681. בתאריך 2.8.17 הושלם הטיפול בקריאה הנ"ל.

תלונה מס' 2017-10-1408 מתאריך 24.10.17 – מניעת כניסת מבקרים לחוף ציבורי

"אתמול (23 לאוקטובר) הגענו לחוף עין בוקק אשר הינו מוכרז מס 14 בים המלח בידיעה שהחוף הינו חוף ציבורי הפתוח לכולם. אנחנו קבוצה של 5 אנשים מתוכם 3 תיירים מאנגליה, כאשר נכנסו לתחום החוף המוכרז, התבקשנו לעזוב את החוף על ידי נציג של מלון ***** בטענה שזה חוף פרטי המיועד לאורחי המלון בלבד ואנו מתבקשים לעבור למעבר לגדר אל מחוץ לתחומי החוף המוכרז אל גדת חוף ללא ציליות ללא מלתחות/שטיפת רגליים וכן ללא שרותי הצלה.

ברגע שנאמר לנו לעזוב ניסיתי לדבר עם האדם הנ"ל ולהסביר לו שזה חוף ציבורי ומה שהוא עושה אינו חוקי אולם הוא המשיך לחזור על דבריו שזה חלק חוף שמיועד לאורחי המלון בלבד.

מאחר ואנו מצומצמים בזמן והגענו עם אורחים מזוול שזו פעם ראשונה שלהם בארץ והגענו איתם לים המלח, החלטנו ללכת לשחות מחוץ לחוף המוכרז על מנת שנהנה מהיום, לאחר כרבע שעה הצטרפו אלינו עוד 2 אנשים אשר סולקו מהחוף המוכרז באותה דרך!

תלונה מוצדקת:

"בהמשך לפנייתו של מר רחמים זרביב, ערכנו בדיקה מקיפה עם עובד החוף. לדבריו האורחים ביקשו להשתמש בציוד המיועד לאורחי המלון – כיסאות חוף. לאחר שאמר להם שאין באפשרותו לאשר להם שימוש הציעו לשלם עבורם. כעסו מאוד שהסביר להם שאין אנו משכירים ציוד למי שאינו אורח המלון, ואיימו כי יעשו לו בעיות. אבקש לציין כי למרות שאנו יכולים להרוויח מהשכרת כיסאות בחרנו שלא לעסוק בכך, ולהתמקד במתן שירותים לאורחי המלון. ברור לנו וצוות העובדים במלון כי החוף הינו שטח ציבורי וכל אדם רשאי לרחוץ בו." (תגובת המלון)

לאחר בחינת הדברים, המועצה פנתה בדרישה מהמלון לעמוד בכל חובותיו התחייבויותיו, בין היתר, להימנע מכל הגבלת כניסה ו/או שימוש ו/או שהייה בחוף הים (ככל שמתבצעת) ממותרצים שאינם אורחי המלון. (תגובת מנהל מחלקת חופים)

תלונה מס' 2017-10-0847 מתאריך 27.07.17 – מניעת כניסת מבקרים לחוף ציבורי

"מועדים לשמחה. הגענו בחג סוכות הראשון לחוף ים המלח, סמוך למלון **** כל האזור היה מלוכלך, לרבות המים ואזור החנייה. ריח של שמן ספוג בחול, בקבוקי פלסטיק ריקים, כוסות, סמרטוטים... גועל נפש. עמד שם שומר שדאג שאורחים שאינם אורחים לא ייכנסו "לחוף של המלון". במקום לא הוצב שום שילוט מלמד על כך שזה "חוף של המלון". חצוף, אבל לא משנה לצורך העניין. רצינו לשלם להיכנס לחוף "של המלון". לא אפשרי. אז נכנסנו לחוף ליד, שגם הוא היה מלוכלך (ראו תמונות נבחרות).

לאחר הרחצה, ביקשנו להיכנס ללובי לשירותים, ולקפה (בתשלום). נדחינו. גם לא בתשלום. האורחים משווייץ מאוד התרשמו מ**** והכנסת האורחים היפה והבנו בדיוק מה זה "הכל כלול".

תלונה מוצדקת:

"במסגרת פניית המועצה למלון ****", נמסרה תגובה מטעם המלון המציינת שהמלון פעל מול המתלונן וכמחווה של רצון טוב ניתן פיצוי לו ולמשפחתו + מכתב התנצלות.

לאחר בחינת הדברים, המועצה פנתה בדרישה מהמלון לעמוד בכל חובותיו התחייבויותיו, בין היתר, להימנע מכל הגבלת כניסה ו/או שימוש ו/או שהייה בחוף הים (ככל שמתבצעת) ממותרחים שאינם אורחי המלון. (תגובת מנהל מחלקת חופים)

פירוט תלונות שנמצאו לא מוצדקות

תלונה מס' 0150-08-2017 מתאריך 03.08.17 – אי נגישות בחופים

"משפחתי ואני יצאנו בשני רכבים מקריית גת ובאר שבע יחד עם דודי מצרפת לים המלח. לפני מספר חודשים ביקרנו אצלם וכעת, תורנו היה להשוויץ בארצנו היפה. סיפרנו להם רבות על ים המלח, מקום בעל נוף מיוחד וסגולות מיוחדות. לקחנו אתנו מנגל כדי לאכול ארוחת ערב בחוף, אך כשחיפשנו היכן אפשר להתמקם ולמנגל הופתענו לרעה. ישנם שתי פיסות חוף בהם אפשר למנגל- ללא נגישות לים, ללא ספסלים או כסאות וללא תאורה. האמת? התביישנו לשבת עם הדודים מצרפת על מחצלות ולהכין את ארוחת הערב בחושך. ואני תוהה לעצמי מדוע למשפחות שמגיעות לחוף הים יחד עם מנגל מגיע כזה חוסר נגישות והתחשבות??? מדוע המקום המתויר ביותר בישראל, זה שאנו צריכים להתגאות בו, לא נוח ולא נגיש למשפחות???"

תלונה שאינה מוצדקת:

"... למועצה אזורית תמר 16 חופים מוכרזים הפרוסים לאורך רצועת חוף של כ – 40 קילומטר. החופים המוכרזים פועלים בכל ימות השנה, מונגשים לאנשים עם מוגבלויות ומצוידים בכל הנדרש על פי חוק ומעבר לכך.

כחלק מהערכות חדשה והגברת השירות לציבור, אנו לא מאפשרים הקמת אוהלים, הבערת אש ומנגלים וכן הקמת רעש בחופים הציבוריים כדי למנוע הפרעות ואי נוחות למשתמשים בחוף.

לטובת הציבור המעוניין להקים אוהל ומנגל, המועצה יצרה 4 אזורים המיועדים לכך: 2 אזורים על קו מים לא מוכרזים לרצח ו 2 נוספים סמוך לחופים. מתחמים אלו מצוידים במים לשתייה ובחגים יש גם שירותים זמניים. אזורים אלו הם זמניים בלבד וקיימת תכנית פיתוח להסדרה לפי שימוש: קרוואנים, קמפינג ועוד. " (תגובת מנהל מחלקת חופים)

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 תפקידו 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 תפקידו 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 תפקידו 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 תפקידו 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 נזק שיתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפני 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 לבררן

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 הנילוך, 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 הנילוך 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 חסיות.

(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.

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 שנקטו 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.

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 ראייה

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 מצב פנייה" כל 14 ימי עסקים – עד להפצת ממכתב מסכם – נספח 8

סוף