

יום חמישי כ"ט ניסן תש"ף

23 אפריל 2020

לכבוד

מר ניר ונגר

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

**הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2019**

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 2019.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2019 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: מר מסילתי יובל – מנכ"ל ומנהל כספים

## תוכן עניינים

|         |   |
|---------|---|
| 3.....  | רקע   |
| 4.....  | <b>נתונים כלליים</b>                                      |
| 4.....  | כללי  |
| 5.....  | התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים                         |
| 6.....  | ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים                |
| 7.....  | התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות                        |
| 8.....  | ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות        |
| 9.....  | תלונות שחרגו מזמני תקן                                    |
| 10..... | <b>תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2019</b>            |
| 12..... | מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות                                |
| 15..... | מתוך תלונות שנמצאו לא מוצדקות                             |
| 16..... | <b>הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור</b>         |
| 16..... | חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 |
| 16..... | חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור                         |
| 16..... | עצמאות הממונה במילוי תפקידו                               |
| 17..... | חובת סודיות   |
| 17..... | הגשת תלונה  |
| 17..... | דרך הגשת התלונה   |
| 17..... | תלונות שאין לבררן   |
| 18..... | דרכי בירור תלונה  |
| 18..... | איסור הפרעה   |
| 19..... | הפסקת הבירור  |
| 19..... | תוצאות הבירור   |
| 19..... | סייגים להודעה   |
| 19..... | דחיית התלונה  |
| 19..... | זכויות וסעדים   |
| 20..... | דין וחשבון  |
| 20..... | חומר שאינו ראיה   |
| 20..... | פרסום   |
| 21..... | <b>תהליך הטיפול בתלונות – ממונה על תלונות הציבור</b>      |

## 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 תופל 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 שנקטו לתיקון הליקוי.

## נתונים כלליים

### כללי

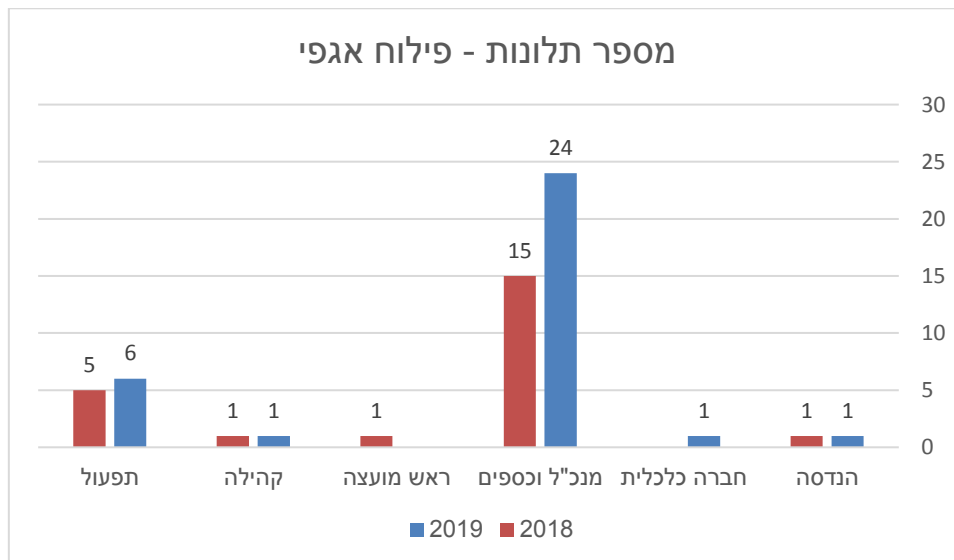
במהלך שנת 2019 התקבלו 33 תלונות לממונה על תלונות הציבור. לאחר בחינת הפנייה ע"י הממונה והגדרתה כתלונה, מנחה הממונה על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית הרלוונטית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה על תלונות הציבור.

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 ממוצע 33 ימים, נכון למועד כניסתו לתפקיד, לממוצע זמן טיפול בתלונה של 11 ימים בשנת 2019.

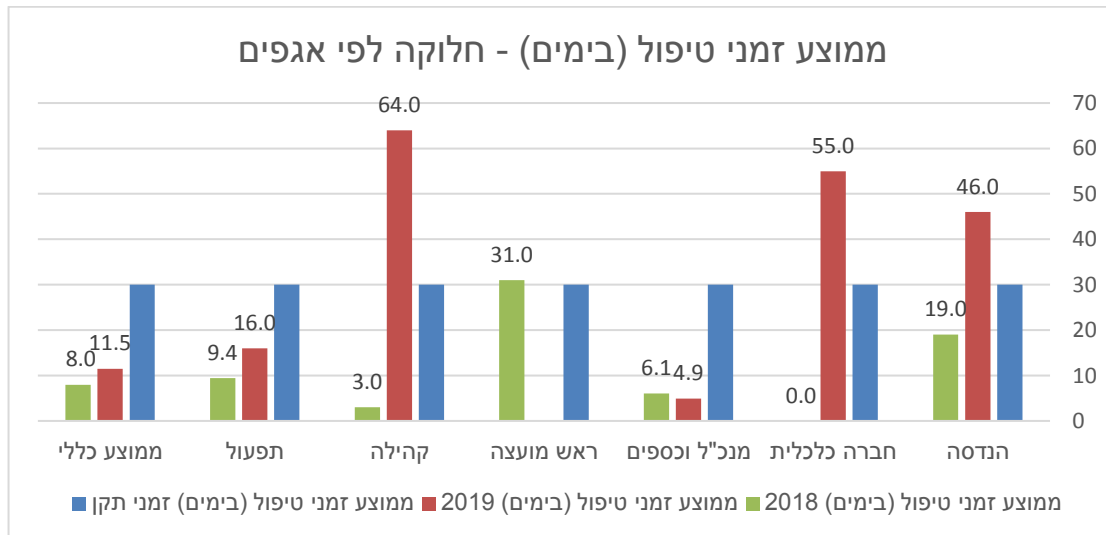
## התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים

| כמות תלונות שטופלו לפי אגפים |           |                  |
|------------------------------|-----------|------------------|
| 2018                         | 2019      | שם אגף           |
| 1                            | 1         | הנדסה            |
|                              | 1         | חברה כלכלית      |
| 15                           | 24        | מנכ"ל וכספים     |
| 1                            |           | ראש מועצה        |
| 1                            | 1         | קהילה            |
| 5                            | 6         | תפעול            |
| <b>23</b>                    | <b>33</b> | <b>סכום כולל</b> |



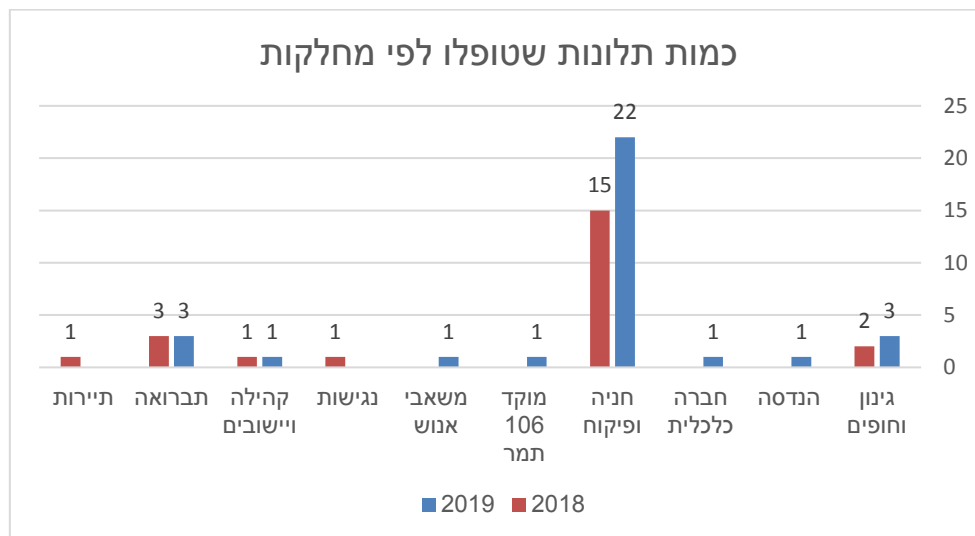
### ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים

| ממוצע זמני טיפול (בימים) |           |             |            |
|--------------------------|-----------|-------------|------------|
| שם האגף                  | זמני תקן  | 2019        | 2018       |
| הנדסה                    | 30        | 46.0        | 19.0       |
| חברה כלכלית              | 30        | 55.0        | 0.0        |
| מנכ"ל וכספים             | 30        | 4.9         | 6.1        |
| ראש מועצה                | 30        |             | 31.0       |
| קהילה                    | 30        | 64.0        | 3.0        |
| תפעול                    | 30        | 16.0        | 9.4        |
| <b>ממוצע כללי</b>        | <b>30</b> | <b>11.5</b> | <b>8.0</b> |



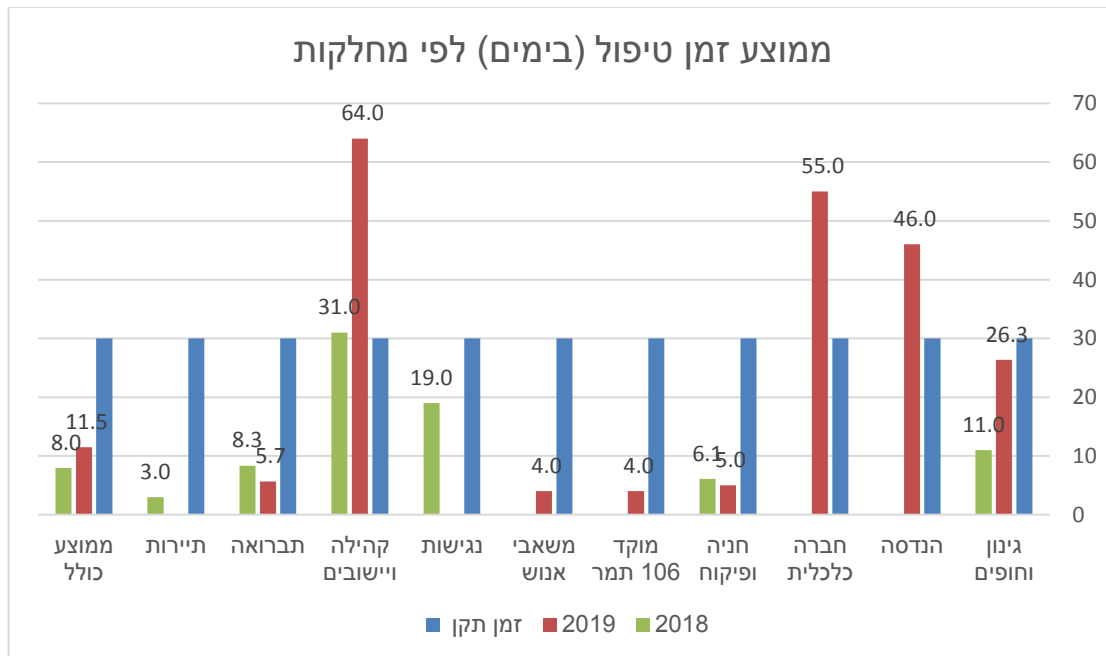
## התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות

| כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות |           |           |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| שם המחלקה                     | 2018      | 2019      |
| גינן וחופים                   | 2         | 3         |
| הנדסה                         |           | 1         |
| חברה כלכלית                   |           | 1         |
| חניה ופיקוח                   | 15        | 22        |
| מוקד 106 תמר                  |           | 1         |
| משאבי אנוש                    |           | 1         |
| נגישות                        | 1         |           |
| קהילה ויישובים                | 1         | 1         |
| תברואה                        | 3         | 3         |
| תיירות                        | 1         |           |
| <b>סכום כולל</b>              | <b>23</b> | <b>33</b> |



## ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות

| ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות |             |             |            |
|------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| שם המחלקה                          | זמן תקן     | 2019        | 2018       |
| גינון וחופים                       | 30          | 26.3        | 11.0       |
| הנדסה                              | 30          | 46.0        |            |
| חברה כלכלית                        | 30          | 55.0        |            |
| חניה ופיקוח                        | 30          | 5.0         | 6.1        |
| מוקד 106 תמר                       | 30          | 4.0         |            |
| משאבי אנוש                         | 30          | 4.0         |            |
| נגישות                             | 30          |             | 19.0       |
| קהילה ויישובים                     | 30          | 64.0        | 31.0       |
| תברואה                             | 30          | 5.7         | 8.3        |
| תיירות                             | 30          |             | 3.0        |
| <b>ממוצע כולל</b>                  | <b>30.0</b> | <b>11.5</b> | <b>8.0</b> |





## תלונות שחרגו מזמני תקן

| תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים) |      |         |             |                      |
|--------------------------------|------|---------|-------------|----------------------|
| 2018                           | 2019 | זמן תקן | כמות תלונות | שם מחלקה             |
| 31                             | 64   | 30      | 1           | מחלקת קהילה ויישובים |
|                                | 55   | 30      | 1           | חברה כלכלית          |
|                                | 46   | 30      | 1           | הנדסה                |
|                                | 39   | 30      | 1           | תפעול                |
|                                |      |         | 4           |                      |

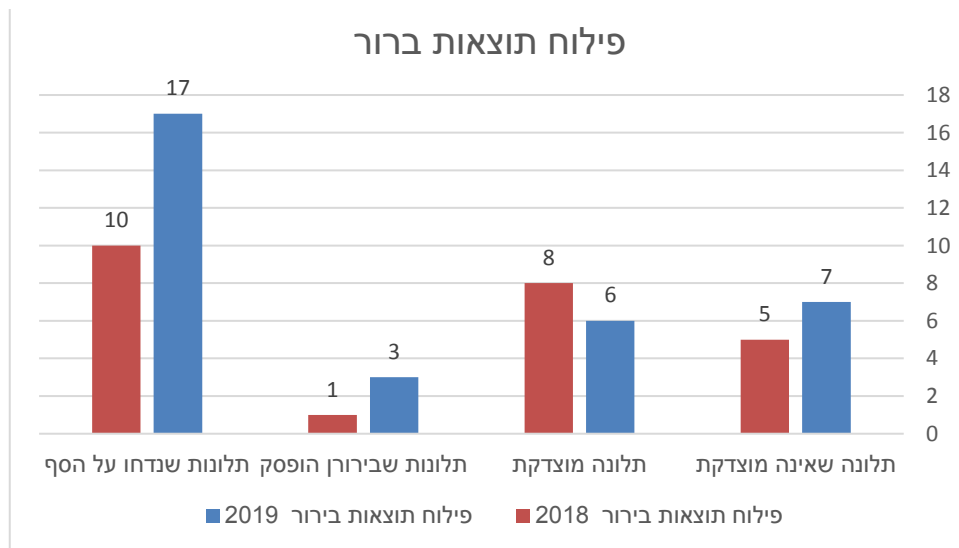
## תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2019

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 33 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת 2019:

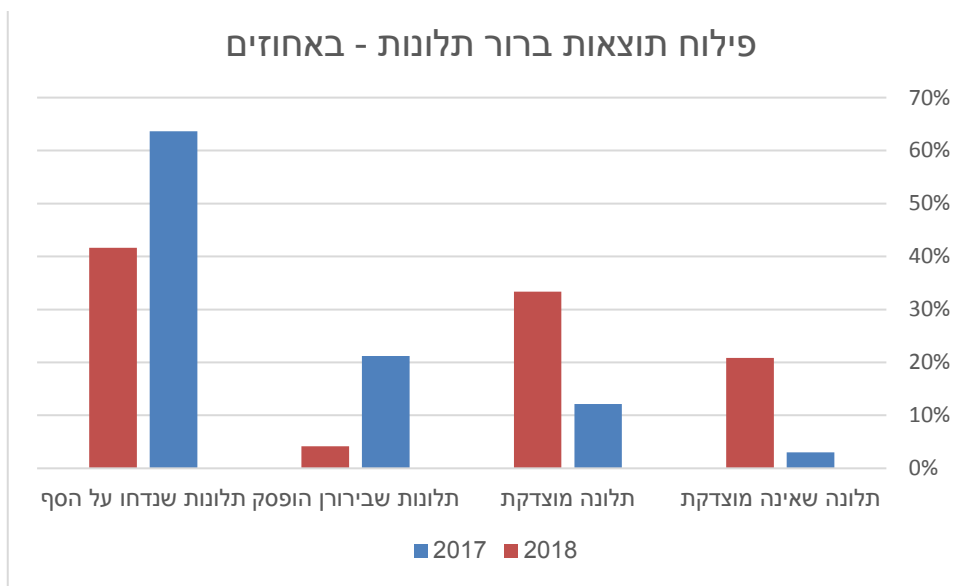
| פילוח תוצאות בירור |           |                          |
|--------------------|-----------|--------------------------|
| 2018               | 2019      | תוצאות הבירור            |
| 5                  | 7         | תלונה שאינה מוצדקת       |
| 8                  | 6         | תלונה מוצדקת             |
| 1                  | 3         | תלונות שבירורן הופסק (1) |
| 10                 | 17        | תלונות שנדחו על הסף (2)  |
| <b>24</b>          | <b>33</b> | <b>סכום כולל</b>         |

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

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



| פילוח תוצאות ברור - אחוזים |           |                      |
|----------------------------|-----------|----------------------|
| 2018                       | 2019      | תוצאות הברור         |
| 21%                        | 21%       | תלונה שאינה מוצדקת   |
| 33%                        | 18%       | תלונה מוצדקת         |
| 4%                         | 9%        | תלונות שבירורן הופסק |
| 42%                        | 52%       | תלונות שנדחו על הסף  |
| <b>24</b>                  | <b>33</b> | <b>סכום כולל</b>     |



#### על פי הנתונים המוצגים לעיל עולה כי:

- מספר התלונות בשנת 2019 שנמצאו מוצדקות מהווה 18% מסך התלונות. 6 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: , פיקוח חופים (3 תלונות), פיקוח עירוני, הנדסה וחבר כלכלית (תלונה 1 לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2019 שנמצאו לא מוצדקות מהווה 21% מסך התלונות. 7 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: פיקוח עירוני ותברואה (3 תלונות לכל מחלקה) ומשאבי אנוש (תלונה 1).
- מספר התלונות בשנת 2019 שנדחו על הסף מהווה 52% מסך התלונות. מתוך 17 תלונות שנדחו 16 תלונות בנושאי דוחות חניה, כיוון שהממונה לא מתערב בשיקול דעת התובע העירוני וכן קיימת למתלונן אפשרות להגיש ערעור על ההחלטה. תלונה נוספת שנדחתה על הסף בנושא חוף "נווה מדבר" שאינה תחת אחריות מ.א תמר.
- מספר התלונות שהופסק בהן הבירור מהווה 9% מסך התלונות. 3 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: , פיקוח עירוני (2 תלונות) וקהילה (תלונה 1).

## מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות

תלונה מס' 2019-03-1553 מתאריך 27.03.19 – ניתוקי מים ביישוב "נווה זוהר"

"ברצוני להתלונן נגד המועצה האזורית תמר ובמיוחד כנגד מחלקת ההנדסה אשר גורמים לנו לעוול מתמשך כבר שנתיים. לפגיעה קשה באורח חיינו ובמאות אנשים המתגוררים ומתארחים בנווה זוהר!"

- תלונה מוצדקת: "המועצה ערכה מספר שינויים ונכון להיום, מערך המגופים מתוכנן ומופעל כך שניתוקי המים בשכונה החדשה לא יפגעו בשכונה הישנה למעט קטע רחוב אחד בחדשה שממוקם אחרי המגוף.

זה שיפור משמעותי ביחס למצב שהיה ואנו תקווה שהמקרים של הפסקות מים בשכונה הישנה יצומצמו למינימום" (מתוך תגובת מהנדס המועצה)

תלונה מס' 2019-03-1106 מתאריך 18.03.19 – אי קבלת מסמכי אישור אכלוס ביישוב "נאות הכיכר"

"... אני רוכש את הבית מאגודת נאות הכיכר בהתאם לתכניות ומטרת הקמת הבתים.

מזה מספר חודשים אני מבקש לקבל מסמכים הקשורים לבית 83 ובפרט טופס אישור אכלוס (טופס 4). לצערי נכון לכתובת מייל נוכחי זה, טרם קיבלתי את מסמך אישור האכלוס. יש לציין כי משפחתי ואני מתגוררים בבית המדובר החל מיום 01.01.2019.

ראה להלן את הפנייה במייל שביצעתי למכותבים במועצה. יש לציין כי פנייה זו שלי אל המכותבים חוזרת על עצמה מזה חודשיים וחצי!"

- תלונה מוצדקת: "... מזכיר האגודה עודכן בתאריך 07.05.19, שתעודות הגמר (בנוסף להיתרי בניה וגרמושקות) של כלל הפרויקט ביישוב מוכנות למסירה לאגודה לאחר חתימתו." (מתוך תגובת מנהלת הפרויקטים בחברה הכלכלית)

תלונה מס' 1871-08-2019 מתאריך 28.08.19 – פגיעה ממדיד מים בחוף "\*\*\*\*\*"

"עמוד הברזל שמשמש לגובה פני המים חתך את גבי כשצפיתי בים צילמתי את המקום ואת הקרע בגב. לא יכולתי להמשיך להנות בחופש מהים. כאב מאוד!"

#### תלונה מוצדקת:

- א. "בתאריך 28/8/19 הגיע פניה למועצה בדבר פגיעה בגובה של מתרחצת בחוף לאונרדו קלאב ממדיד מים.
- ב. בבדיקה שנערכה נמצא כי מדובר במדיד מפלס השייך ל"\*\*\*\*\*".
- ג. כשלב ראשון, המדיד סומן באמצעות ג'ריקן לצורך זיהוי ומניעת מגע פיזי. יחד עם זאת ובמקביל פנתה המועצה ל"מפעלי ים המלח" במטרה לפעול לשינוי מיקומו ו/או להימנע מהישנות מקרים דומים."

מצ"ב תמונות לאחר סימון:



(מתוך תגובת מנהל מחלקת חופים)

## תלונה מס' 2019-07-1497 מתאריך 21.07.19 – שירותי חוף נעולים

"... בעת שהייתנו בחוף הציבורי מתחת למלון \*\*\*\*\*, ניגשנו לשירותים בסביבות השעה 10.00 בבוקר. קיימים בחוף זה ברדיוס של מטרים בודדים ארבעה חדרי שירותיים, וכולם היו נעולים. יש לציין כי הוריי מגיעים לחוף זה לעתים ובדרך כלל כשניים מחדרי השירותים פתוחים, אך הפעם הכל היה נעול. אמי ואני ניגשנו למלון הוד לבקש להשתמש בשירותים שלהם, אך נענו כי איננו אורחות המלון ואיננו יכולות להשתמש בשירותים. התחננו לשומר שאנחנו בסך הכל רוצות להטיל את מימינו ונצא, אין לנו שום רצון במתקני המלון. עניין של דקות ספורות. אך ככל הנראה למלון הוד אין עניין ברווחת הציבור. השומר טען כי יפתחו את השירותים בקרוב, אך הם מעולם לא נפתחו עד לסיום שהייתנו. אמי התקשרה לקבלת המלון שענתה כי אמי יכולה להיכנס למנהלת לדבר איתה ורק אם המנהלת תאשר היא תוכל להיכנס לשירותים. תוך כדי שאמי מנהלת את המסע המייגע אל השירותים אני התקשרתי לטלפון שהופיע באתר של מועצת מגילות אך הגעתי למוקד הבקעה וגיליתי כי למגילות אין מוקד והמוקדן הנחמד לא הצליח לעזור לי. רק לאחר שליחת מייל למגילות הבנתי שהשטח ששהינו בו באחריות מועצה אזורית תמר. לכן אני פונה אליכם, אני מרגישה מחוייבת לאזרחי המדינה ולתייריה לדווח על ההתנהלות הזאת."

תלונה מוצדקת:

- א. "בעקבות תקלה (חדירת מי מלח למערכת הולכת שפכים) נאלצה המועצה האזורית תמר לסגור את תאי השירותים בחופים: הוד, צל הרים, קראון פלז'ה ולוט למס' ימים.
- ב. מספר ימים טרם הסגירה, ניתנה התראה ואף נתלו שלטים במספר שפות בעניין זה.
- ג. במרחב קיימים תאי שירותים נוספים, בחוף עין בוקק צפון, בקניון ים המלח ובחוף עין בוקק דרום, יחד עם זאת ברור למועצה כי האקלים בתקופה זו מקשה ויש לאפשר פתרון קרוב יותר.
- ד. לעניין מניעת גישה לשירותים בלובי המלון, המועצה תבחן את הסוגיה מול המלונות בכלל ותבדוק את האירוע הספציפי הזה בפרט.
- ה. על אף האמור המועצה מודעת ומתנצלת על אי הנוחות אשר נגרמה לאורחים ותפעל למנוע הישנות מקרים כאלו, אם על ידי הצבת מבנים זמניים או כל פתרון הולם אחר." (תגובת מנהל מחלקת חופים)

## מתוך תלונות שנמצאו לא מוצדקות

תלונה מס' 2019-05-0847 מתאריך 12.05.19 – מפגעי ברחשים במתחם המלונות

"הגעתי לשניים בים המלח לשבועיים כחולת פסוריאזיס. בלתי נסבל לשכב על הגג לצורך ריפוי שלשמו באתי. הגג מוצף בכרחשים גם במלון \*\*\*\*\* גם במלון \*\*\*\*\* ועוד. נאמר לי כי באחריות המועצה לרסס את בריכות המים העומדים באזור. אבקש בכל לשון של בקשה לרסס על מנת שנוכל להמשיך ולעשות כאן ובעיקר להחלים. אצפה לתגובתכם. בתודה מראש!"

**תלונה שאינה מוצדקת:**

- א. "ע"פ הנחיות המשרד להגנת הסביבה, פעולות הדברת ברחשים אינה יעילה/אפקטיבית והם אינם מוגדרים כמזיקים.
- ב. הופעת הברחשים נוצרת בחודשי האביב בעקבות הטמפרטורה הנוחה והפריחה, למשך תקופה קצרה ונעלמת.
- ג. ככל שהמלון מעוניין לבצע הדברה נקודתית בשטחו (על גג המלון) עליו לבצע זאת באופן פרטי בהתאם להנחיות מקצועיות.
- ד. מחלקת תברואה מבצעת ניטור וריסוס מקווי מים עומדים היכולים להוות מטרד יתושים ומטפלת בהם באופן מידי באמצעות חברת הדברה. " (תגובת מנהל מחלקת תברואה ורישוי עסקים)

תלונה מס' 2019-06-0797 מתאריך 12.06.19 – פעילות ברחשים במתחם המלונות

"... אזור החוף מול המלון \*\*\*\*\* מלא זבובים... ננשכה על ידי זבובים!"

**תלונה שאינה מוצדקת:**

- א. "ע"פ הנחיות המשרד להגנת הסביבה, פעולות הדברת ברחשים אינה יעילה/אפקטיבית והם אינם מוגדרים כמזיקים.
- ב. הופעת הברחשים נוצרת בחודשי האביב בעקבות, תנאים סביבתיים התורמים לתופעה זו, למשך תקופה קצרה ונעלמת.
- ג. תוכן הדברים כפי שציינתי הועברו לידיעת המתלוננת בשיחת טלפון שקיימתי עמה ביום 12.06.19. (תגובת מנהל מחלקת תברואה ורישוי עסקים)

## 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” – עירייה, 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 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 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 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.

### 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 ראיה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו 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

מועצה אזורית תמר

ממונה תלונות הציבור

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 מכתב מסכם – נספח 8

סוף