

יום ראשון כ"ג ניסן תשפ"ב

24 אפריל 2022

לכבוד

מר ניר ונגר

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

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 2021.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2021 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 למנהלת מוקד 106 על תרומתה לעבודת הממונה על תלונות הציבור.

בכבוד רב,

רן שלום אורפני, רו"ח

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

העתק: עוה"ד מורן יצחקי – מנכ"ל

תוכן עניינים

3.....	רקע
4.....	נתונים כלליים
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.....	תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2021
13.....	מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות
19.....	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור
19.....	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
19.....	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
20.....	עצמאות הממונה במילוי תפקידו
20.....	חובת סודיות
20.....	הגשת תלונה
20.....	דרך הגשת התלונה
20.....	תלונות שאין לבררן
21.....	דרכי בירור תלונה
22.....	איסור הפרעה
22.....	הפסקת הבירור
22.....	תוצאות הבירור
22.....	סייגים להודעה
22.....	דחיית התלונה
23.....	זכויות וסעדים
23.....	דין וחשבון
23.....	חומר שאינו ראיה
23.....	פרסום
24.....	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 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.

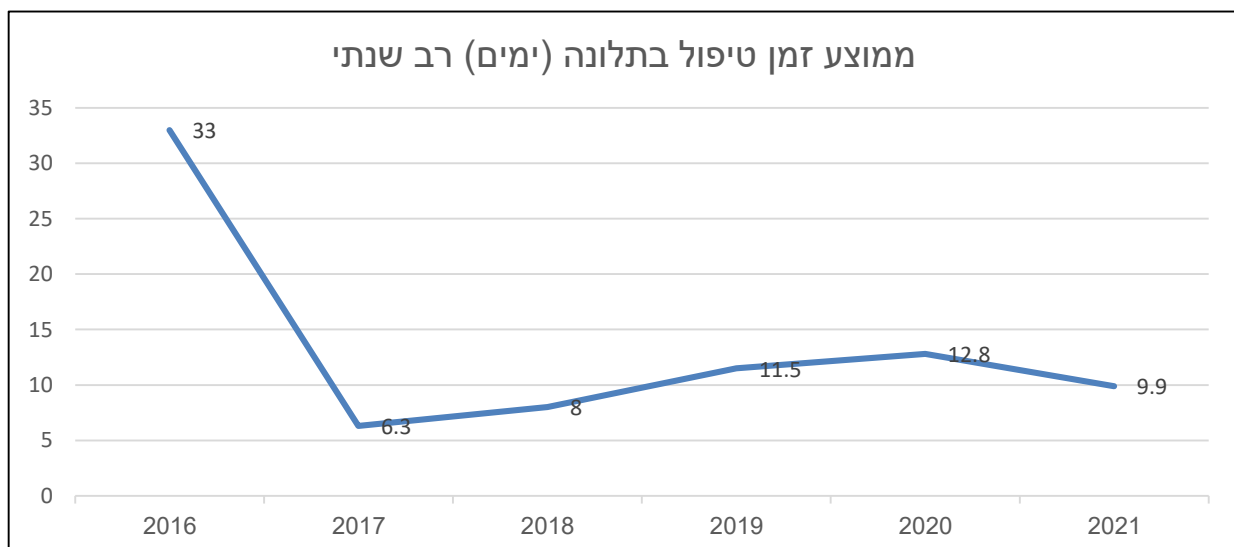
נתונים כלליים

כללי

במהלך שנת 2021 התקבלו 68 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.

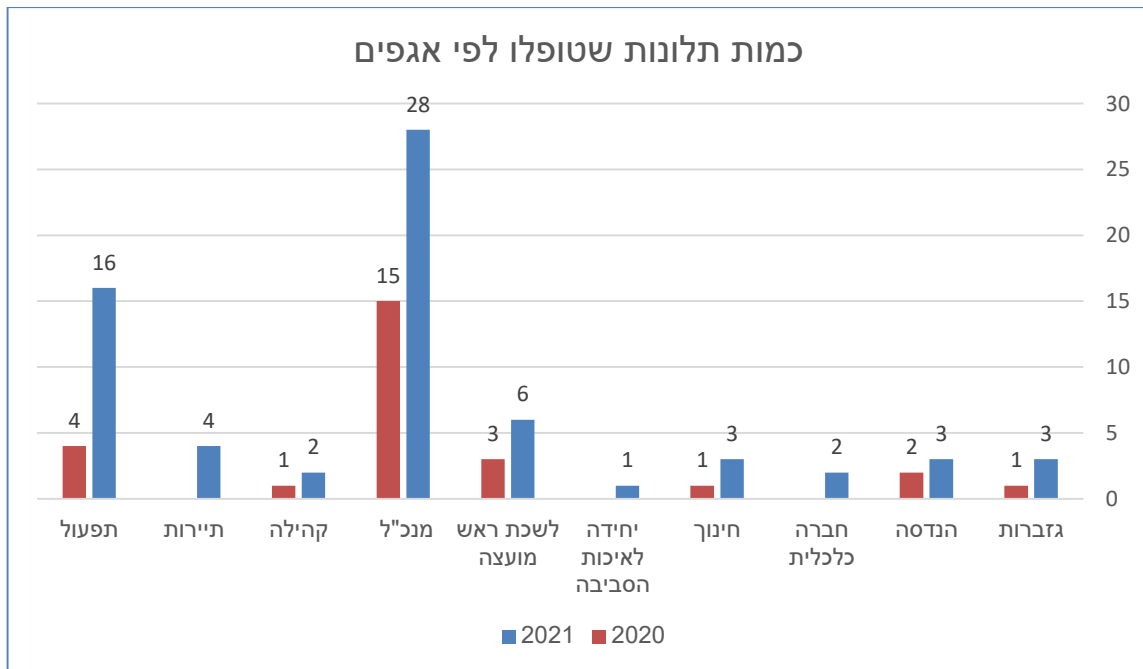
בירור תלונות מהווה נכס ארגוני המאפשר למנהלי היחידות ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. לרוב, המנהלים מחדדים ומדגישים לעובדים לקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת הנהלת המועצה לטובת קבלת 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 ממוצע 33 ימים, נכון למועד כניסתו לתפקיד, לממוצע זמן טיפול בתלונה של 9.9 ימים בשנת 2021.



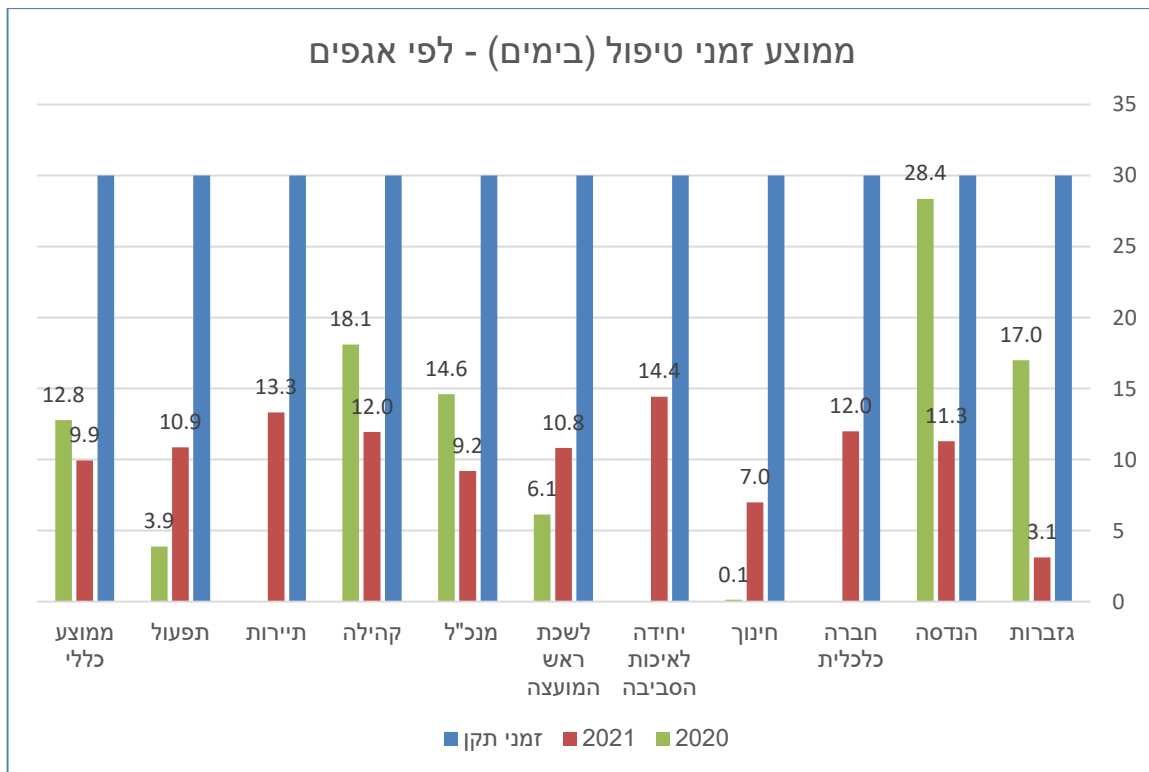
התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים

כמות תלונות שטופלו לפי אגפים		
2020	2021	שם אגף
1	3	גזברות
2	3	הנדסה
	2	חברה כלכלית
1	3	חינוך
	1	יחידה לאיכות הסביבה
3	6	לשכת ראש מועצה
15	28	מנכ"ל
1	2	קהילה
	4	תיירות
4	16	תפעול
27	68	סכום כולל



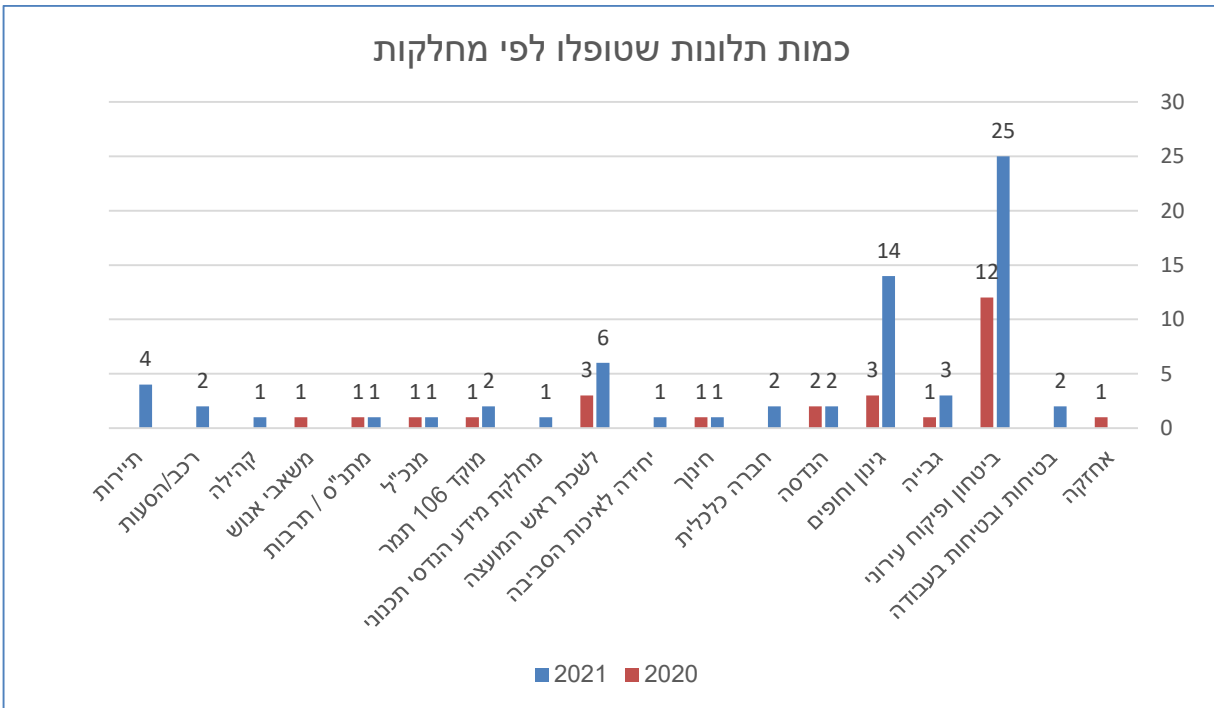
ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים

ממוצע זמני טיפול (בימים) - לפי אגפים			שם האגף
2020	2021	זמני תקן	
17.0	3.1	30	גזברות
28.4	11.3	30	הנדסה
	12.0	30	חברה כלכלית
0.1	7.0	30	חינוך
	14.4	30	יחידה לאיכות הסביבה
6.1	10.8	30	לשכת ראש המועצה
14.6	9.2	30	מנכ"ל
18.1	12.0	30	קהילה
	13.3	30	תיירות
3.9	10.9	30	תפעול
12.8	9.9	30	ממוצע כללי



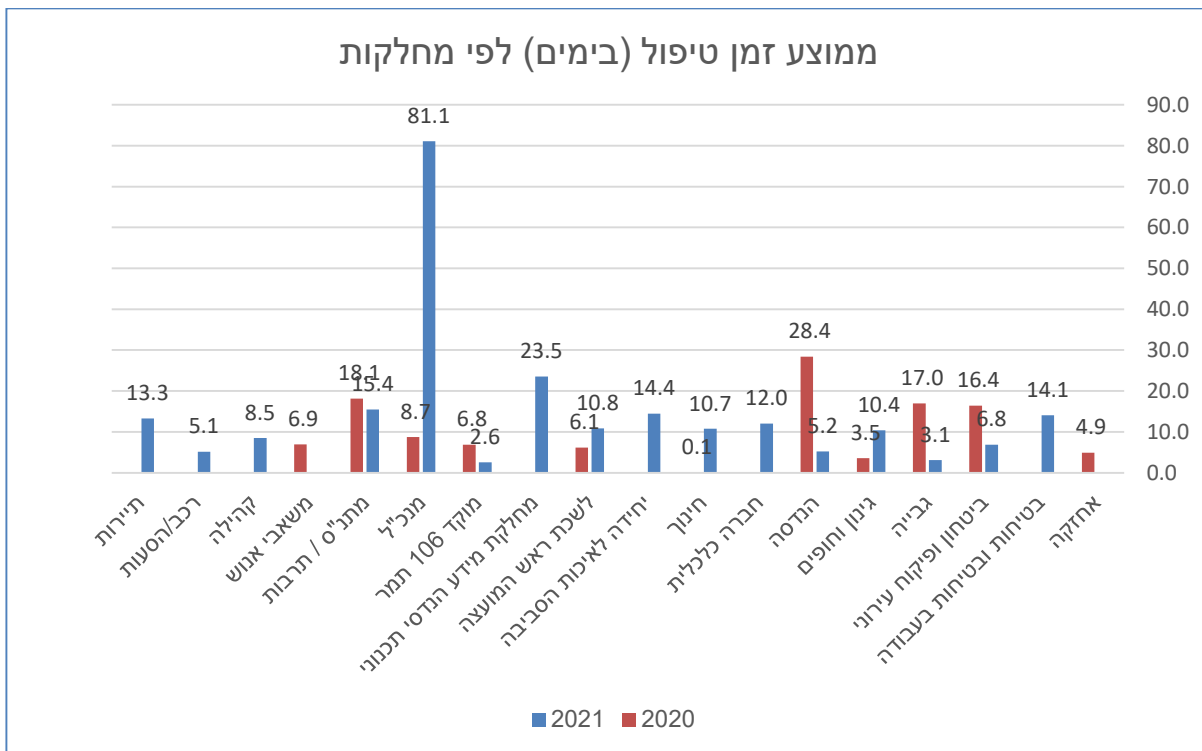
התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות

כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות		שם המחלקה
2020	2021	
1		אחזקה
	2	בטיחות ובטיחות בעבודה
12	25	ביטחון ופיקוח עירוני
1	3	גבייה
3	14	גינון וחופים
2	2	הנדסה
	2	חברה כלכלית
1	1	חינוך
	1	יחידה לאיכות הסביבה
3	6	לשכת ראש המועצה
	1	מחלקת מידע הנדסי תכנוני
1	2	מוקד 106 תמר
1	1	מנכ"ל
1	1	מתנ"ס / תרבות
1		משאבי אנוש
	1	קהילה
	2	רכב/הסעות
	4	תיירות
27	68	סכום כולל



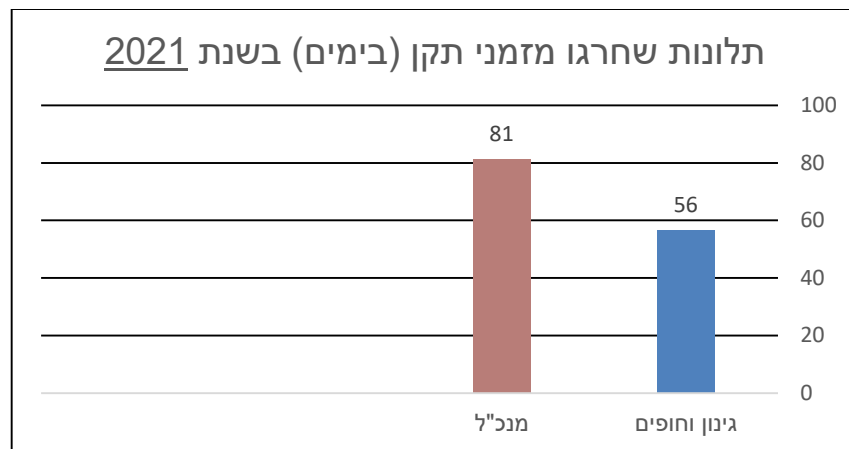
ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות

ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות		שם המחלקה
2020	2021	
4.9		אחזקה
	14.1	בטיחות ובטיחות בעבודה
16.4	6.8	ביטחון ופיקוח עירוני
17.0	3.1	גבייה
3.5	10.4	גינון וחופים
28.4	5.2	הנדסה
	12.0	חברה כלכלית
0.1	10.7	חינוך
	14.4	יחידה לאיכות הסביבה
6.1	10.8	לשכת ראש המועצה
	23.5	מחלקת מידע הנדסי תכנוני
6.8	2.6	מוקד 106 תמר
8.7	81.1	מנכ"ל
18.1	15.4	מתנ"ס / תרבות
6.9		משאבי אנוש
	8.5	קהילה
	5.1	רכב/הסעות
	13.3	תיירות
12.8	9.9	סכום כולל

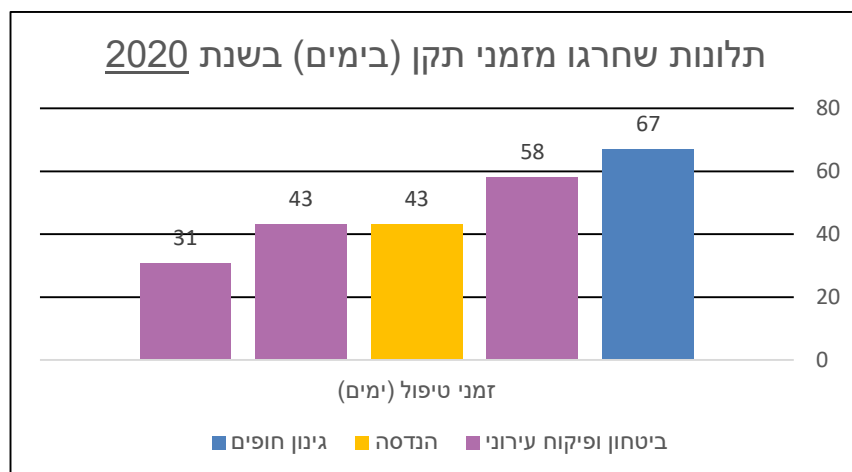


תלונות שחרגו מזמני תקן

תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים) בשנת 2021			
תוצאות הברור	זמני טיפול (ימים)	מחלקה	מספר תלונה
תלונה שאינה מוצדקת	56	גינון וחופים	106683
תלונה שבירורה הופסק	81	מנכ"ל	89700



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

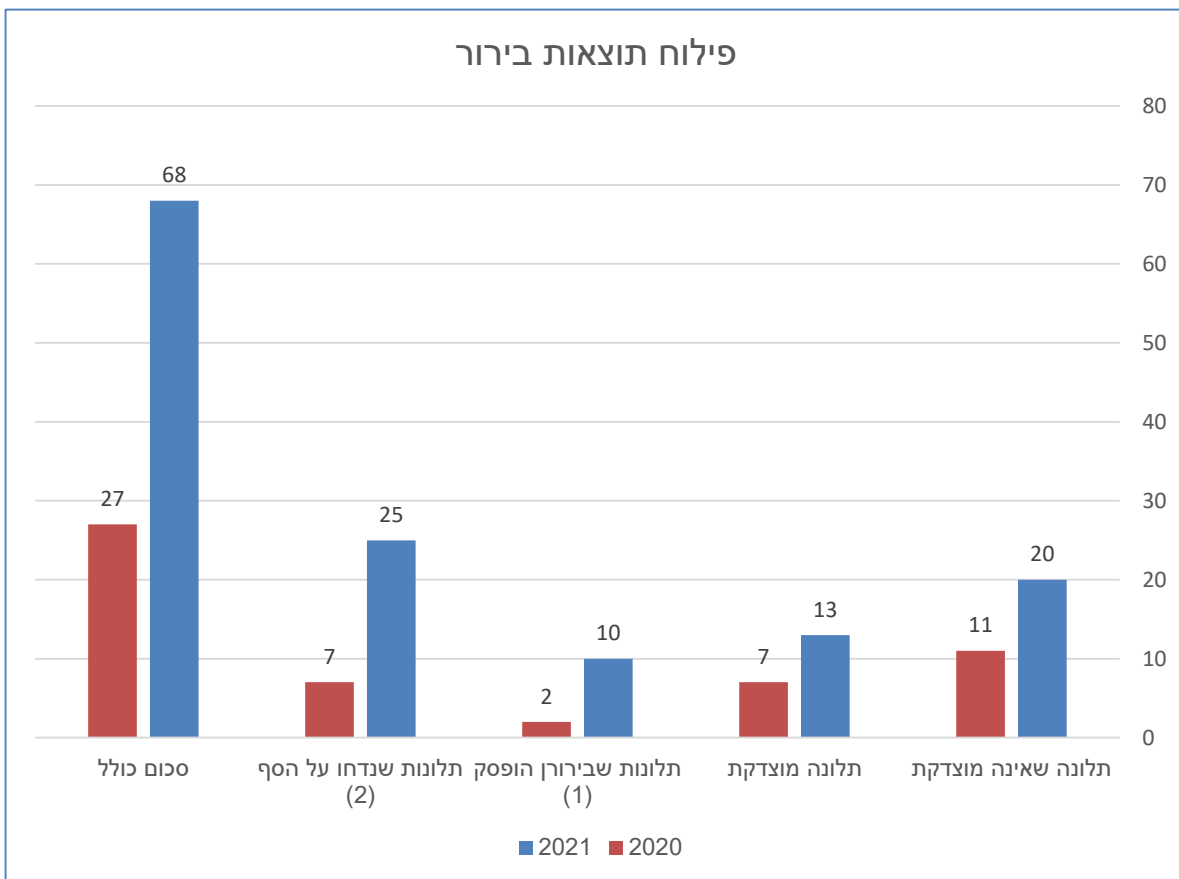


תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2021

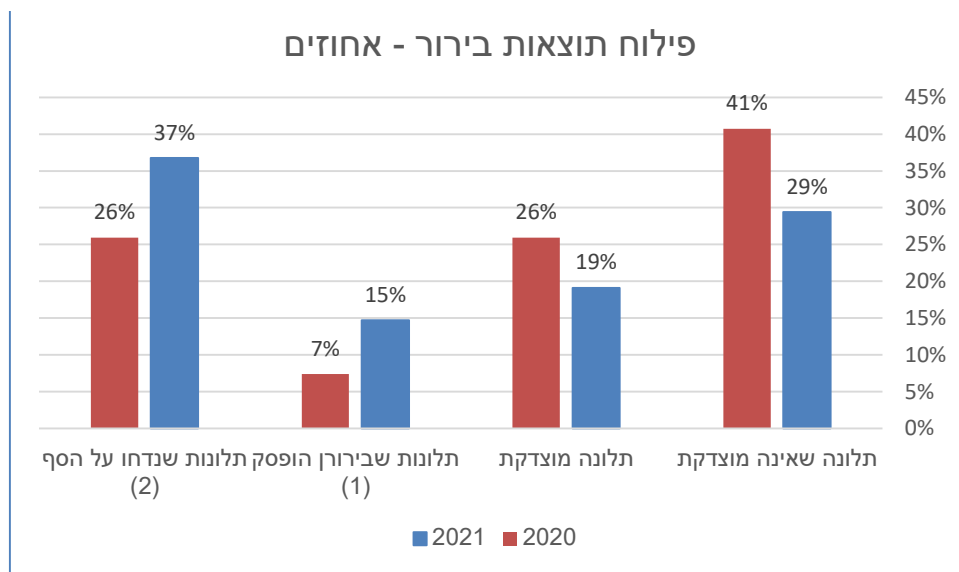
בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 27 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת 2021:

פילוח תוצאות בירור		
2020	2021	תוצאות הברור
11	20	תלונה שאינה מוצדקת
7	13	תלונה מוצדקת
2	10	תלונות שבירורן הופסק (1)
7	25	תלונות שנדחו על הסף (2)
27	68	סכום כולל

- (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		
2020	2021	תוצאות הברור
41%	29%	תלונה שאינה מוצדקת
26%	19%	תלונה מוצדקת
7%	15%	תלונות שבירורן הופסק (1)
26%	37%	תלונות שנדחו על הסף (2)
100%	100%	סכום כולל



על פי הנתונים המוצגים לעיל עולה כי:

- מספר התלונות בשנת 2021 שנמצאו מוצדקות מהווה 19% מסך התלונות. 13 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: גינון וחופים (4 תלונות), ביטחון ופיקוח עירוני (3 תלונות), בטיחות ובטיחות בעבודה (2 תלונות), חברה כלכלית, חינוך, מידע הנדסי תכנוני, רכב/הסעות (תלונה 1 לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2021 שנמצאו לא מוצדקות מהווה 29% מסך התלונות. 20 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: ביטחון ופיקוח עירוני, גינון וחופים (7 תלונות לכל מחלקה), יחידה לאיכות הסביבה, לשכת ראש מועצה, מוקד 106, משאבי אנוש, מתנ"ס/תרבות, קהילה ותיירות (תלונה 1 לכל מחלקה).

הממונה על תלונות הציבור

- מספר התלונות בשנת 2021 שנדחו על הסף מהווה 37% מסך התלונות. מתוך 25 תלונות שנדחו 15 תלונות בנושאי ביטחון ופיקוח עירוני, כיוון שהממונה לא מתערב בשיקול דעת התובע העירוני וכן קיימת למתלונן אפשרות להגיש ערעור על ההחלטה.
- מספר התלונות שהופסק בהן הבירור מהווה 15% מסך התלונות. 10 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: תיירות (3 תלונות), לשכת ראש המועצה, גינון וחופים (2 תלונות לכל מחלקה), חברה כלכלית, הנדסה ומנכ"ל (תלונה 1 לכל מחלקה).

מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות

תלונה מס' 98798 מתאריך 23.03.21 – שביל האופנים מסתובב לגשר מעל ערוץ הנחל ללא מעקה בטיחות

"שביל האופנים מסתובב לגשר מעל ערוץ הנחל ללא מעקה בטיחות."



(מתוך תמונות שצולמו בעת ביקור בשטח)

תלונה מוצדקת:

"ביום חמישי האחרון 15.04.2021, בוצע גידור רשת מתכת כולל שילוט ע"י קבלן מטעם החברה להגנות ים המלח (חל"י), עד להתקנת גידור קבוע בהתאם להנחיות יועץ בטיחות מטעם חל"י. אנו נעקוב ונעדכן בהתאם" (ממונה נגישות ובטיחות)

תלונה מס' 106819 מתאריך 03.07.21 – איסור כניסה לים המלח

"ב-2.7.21 קצת אחר השיעה 22 הגעתי ברכב עם שני חברי לים המלח כדי לנפוש, אולם בכניסה לאזור בתי מלון בנווה זוהר נתקלנו בפק ענק עם מלא מכוניות שחוזרות בחזרה. כשסוף סוף הגענו לביתן השומרים, נמסר לנו שחל איסור כניסה לים המלח אחרי השעה 22, שזה הוראה והחלטה של מועצה אזורית תמר והציעו לנו לפנות טלונית למוקד 106. כשכל נסיונותינו הרבות לפנות למוקד 106 (לא הייתה תשובה), נאלצתי לפנות למשטרה והקודנית מסרה לנו שזוי החלטה של המוצע ובלית ברירה עלינו לחזור הביתה לבאר שבע, ואם אנו לא שבעי רצון מהחלטת המוצע, עלינו לפנות למועצה בכתב. לכן, ברצוני לקבל הסבר משפטי על סמך מה נמעה מאתנו כניסה לזור ציבורי בים המלח."

תלונה מוצדקת:

"עקב אירועי ונדליזם משמעותיים במתחם התיירות בכלל, ובשעות הלילה בפרט, החליטה המועצה בשיתוף ואישור המשטרה לנטר את הכניסות למתחם, באמצעות שימוש במחסומים הקיימים.

הכניסה לא נאסרה. כל המבקש להיכנס למתחם נכנס, לאחר בדיקה ורישום במחסום, הכל למען שמירה על בטחון הציבור.

במקרה הספציפי, המתלונן הגיע למתחם בשעה 22:00 – בדיוק בשעת פתיחת המשמרת והתדריך, זאת ביום הראשון של הפעלת המחסומים" (מנהל הפיקוח וקב"ט המועצה)

"לאור סגירת המחסומים לשם ניטור הכניסות למתחם בשעות הלילה, נוצר עומס נקודתי בשל שיחה אחת ארוכה במיוחד. מדובר על היום הראשון של הסגירה ולכן היתה עליה לא מתוכננת בכמות הפניות בפרק זמן קצר. הלקחים הופקו והיום יש היערכות ותגבור המוקד החיצוני במועדים הנדרשים." (מנהלת מוקד 106)

תלונה מס' 107652 מתאריך 14.07.21 – דגל ישראל קרוע

"שלום. מול מלון לוט תחנת הצלה מספר 10. על השמשיה שנמצאת על שובר הגלים דגל ישראל קרוע!".

תלונה מוצדקת:

"פנייתך התקבלה וטופלה, הדגל הוחלף, אנו מודים לך על תשומת הלב." (מנהל אגף תפעול)

תלונה מס' 105673 מתאריך 20.06.21 – נהיגה מסוכנת אוטובוס צהוב

" אוטובוס שמספרו במרכז 488. ב17/6/21 יום ה' בשעה 12:15 לערך, נהגתי ברכבי צפונה על כביש 90 מעין בוקק לכיוון עין גדי. נסענו בשיירה אחרי משאית פול טריילר כעשרה רכבים. מהירות הנסיעה הייתה כ 80-100 קמ"ש כלומר ללא עיכוב דרמטי. מקומי בשיירה היה בערך רכב רביעי מהמשאית. לפתע באזור מצדה אני מבחין באוטובוס צהוב של מ. אזורית תמר שמספרו באמצע 488, מגסה לעקוף את השיירה ומגיע עד לנסיעה קצב מאחורי רכבי במסלול הנגדי, (כאמור מהירות של כ 90 קמ"ש) האוטובוס לא מצליח להשלים את עקיפת השיירה תוך נסיעה במסלול הנגדי במשך כמה עשרות שניות ולבסוף נכנס מאחורי. לאחר מכן ניסה לעקוף שוב עוד פעם או פעמיים ללא הצלחה תוך סטייה ונסיעה במסלול הנגדי. לבסוף, כקילומטר מעין גדי הצליח לעקוף ארבעה רכבים כולל משאית הפול טריילר בעקיפה אחת רצופה, חזר למסלול הימני ומיד אותה שמאלה פנה למסלול הפניה שמאלה ונכנס לקיבוץ עין גדי. נראה לי כתושב מועצה אזורית שלא הייתי רוצה שנהג כזה יסיע את ילדי לבית הספר וחזרה. נראה לי כי צריך להטמיע בנהגים בכלל ונהגי הסעות בפרט כי העקיפות הללו כל כך מסוכנות ובשביל מה? הוא לא "הרוויח" אפילו עשר שניות... ובכלל עקיפה שהייתה גורמת לו לנסוע חמישה – עשרה קמ"ש מהר יותר הייתה מביאה אותו לעין גדי עשרים שניות קודם... האם "חסכון" הזמן הזה שווה מול הסיכון של נוסעי הכביש, ונוסעי האוטובוס בכביש אדום? אינני נוהג לשלוח תלונות אבל במקרה זה, נראה ששווה לידע אותכם על מנת להציל את חיי המשתמשים בכביש מנהג פרוע זה. מבקש לדעת מה נעשה במקרה זה"

תלונה מוצדקת:

- א. "מבדיקה עולה כי התלונה מתאימה לרכב מועצה מספר 486 (ולא כפי שצוין בתלונה), בו נהג עובד המועצה.
- ב. המועצה ערכה תחקיר בנושא תוך הפקת לקחים למען אי הישנות מקרים דומים בעתיד.
- ג. המועצה שמה לנגד עיניה את נושא הבטיחות ומשקיעה משאבים רבים בנושא, לרבות הדרכת הנהגים בתחומי נהיגה בטוחה וכו'...
- ד. אנו מבקשים להודות למתלונן על הפנית תשומת הלב לנושא חשוב זה." (מנהלת אגף חינוך)

תלונה מס' 103106 מתאריך 14.05.21 – רשת WIFI במתחם הסולריום

"שלום רב, ביוני 2020 פניתי בנושא wifi תקול בסולריום. הגני לבקש שוב, את הפעלת המערכת בסולריום!"

תלונה מוצדקת:

"שלום רב, אתמול חזר המשדר לפעול בחוף הסולריום.

בשמי ובשם אורחי המועצה, הריני להודות על האוזן הקשבה." (המתלונן)

תלונה מס' 118791 מתאריך 07.12.21 – טעות בדוח חניה

" שלום רן.

רכב מספר 18036001 קיבל דוח חניה בתחום שיפוטכם. כפי שניתן לראות פנגו הופעל על מספר הרישוי הנכון. בדוח שהודבק על חלון הרכב, הפקח טעה בספרה האחרונה ורשם 7 במקום 1. לכן לא ראה שהופעל פנגו.

אבקש לבטל את הדוח. אודה לקבלת אישור על ביטולו. בבקשה אל תפנה אותי לחברה שגובה בעבורכם את הדוחות. לאחר שיחתי איתם הם דאגו לתקן את מספר הרישוי בדוח ולומר לי שעלי לשלם את הדוח .."

תלונה מוצדקת:

" שוחחתי עם המתלונן לאחר שבדקתי לעומק את פנייתו.

מדובר בדוח שגוי עקב טעות פקח וכן הכעס שלו מופנה כלפי חברת הגבייה

שתיקנה את פרטי הדוח ודרשה ממנו לשלם.

הרגעתי אותו והסברתי לו שמדובר בטעות אנוש של הפקח ואנו נגיש בקשה לביטול הדוח

מכיוון שהמתלונן אכן שילם בעבור החנייה וצירף אישור עבור כך. " (סגן מנהל מחלקת פיקוח)

תלונה מס' 113759 מתאריך 02.10.21 – כניסה לחוף עם גלגל ים

"שלום בשבת בבוקר (9:30) ה 02/10 נסענו לחוף ים המלח עם תחנה מספר אחד, נכנסנו למים עם הילד בגלגל ים, המציל צעק לנו בצורה מעליבה שאסור להכנס עם גלגל "כאן זה לא בריכה. "או קודם אשמח לדעת אם יש איסור כניסה עם גלגל ים. בנוסף כדי שהבילוי בחופים יהיה נעים כדאי ללמד את המציל קצת נימוס בסיסי. אשמח לתגובה תודה. "

תלונה מוצדקת:

" בבדיקה מול המציל בחוף עולים הדברים הבאים:

1. המתלוננת נכנסה ביחד עם בתה וגלגל ים למים.
2. בהתאם לחוק עזר מס' 17 של המועצה "הגבלת שימוש באמצעי ציפה. -רשאי המציל לאסור או להגביל את השימוש באמצעי ציפה - מזרונים, סירות גומי, אבובים וכיוצא בהם"
3. המציל הסביר למתלוננת כי ההתנהגות בים אינה כמו ההתנהגות בבריכה וכי חל איסור להשתמש באמצעי ציפה בחופי הרחצה.
4. הוסבר וחודד למציל על החשיבות בהקפדה על טון שירותי כלפי המתרחצים."

(מנהל מחלקת חופים וגינון)

תלונה מס' 100255 מתאריך 09.04.21 – סירוב להביא טופס ביטול רישום לגן

" התקשרתי לי"ה בבקשה לטופס זה. אמרה לי שכיוון שאינני גרה במושב אינני זכאית לקבל. הסברתי שהכתובת שלי בת.ז. זה עין תמר ומשום כך בני (***) רשום לפי האם. כיון ש*** צריך להיכנס בספטמבר לגן עירייה על י"ה לנפק לי את הטופס. היא סירבה. בדקתי עם מח גנים בעירייה שעליי לרשום את *** לגן והיא התפשרה ואמרה שאגיד לי"ה שרק תשיב לי על מייל בו רשמתי ת.ז. של *** ושמו המלא שהילד לא רשום אצלם. היא סירבה. דיברה אליי לא יפה. פניתי לו"י בתחינה לעזרה. הסברתי לה את המצב. עיריית נס ציונה (ש*** צריך להיות רשום שם) אמרה לי שחייבים טופס או לפחות מייל- ו"י חזרה אליי ואמרה לי שאי אפשר להשיב לי למייל. שאלתי מס פעמים "למה"? והיא לא נתנה תשובה. אמרה שאי אפשר וזהו. בהמשך פניתי לט"ר שעזרה לי והתקשרה לי"ה בשבילי וי"ה רק אמרה לה שהיא ביקשה ממני לשנות כתובת. דבר אשר לא נכון. לפיכך הוא שקר. פניתי ללשכת המועצה שם נאמר לי להתקשר למוקד 10. הם חזרו אליי לאחר בירור ואמרו לי שי"ה אמרה שאי אפשר להביא לי את הטופס הוזה כי אינני גרה במועצה. אני מסבירה שוב- אני רשומה בת.ז. בעין תמר וגם בני. עשיתי בירור עם ט"ר ות.ז. שלי ושל בני במועצה. לכן עליי לקבל את הטופס. כל ההתנהלות מולי הינה משפילה. היחס של י"ה כלפי היה מחפיר. בבירור ששערכתי עליה להביא לי את הטופס הנ"ל. זה תפקידה. היא מסרבת. בינתיים הרישום של בני לגן מתעכב ואף ייתכן שיגרום לכך שהגן שיקבל יהיה רחוק מאוד מביתנו. עכשיו אני בהריון ואף הסברתי לו"י שכל העניין הזה גורם לי פיזית ללחצים וכאבים. נראה כי זה לא משפיע עליה. לא משנה מה אמרתי הן סירבו אפילו להשיב למיילים ששלחתי לי"ה. את ו"ו ניסתי להשיג 3 ימים ולא הצלחתי. פעם אחת י"ה נתנה לי להמתין קרוב ל10 דק שהיא תסיים שיחה והיא לא סיימה. ביקשתי חזור ואומר לדבר עם ו"ו המנהלת. אבקש מכם עזרה ובירור מעמיק כמה שיותר מהר. כבר נואשתי ולא יודעת עם מי ניתן לדבר.

תלונה מוצדקת:

- א. " המתלוננת פנתה בבקשה לקבלת טופס גריעה ממערכת החינוך עבור בנה. היות והילד מעולם לא היה רשום ואו מוכר במערכות החינוך של המועצה, הוסבר לה כי אין אפשרות להוציא טופס גריעה כאמור.
- ב. בהמשך ולאחר שיחה עם גורם חינוכי ברשות המקומית בנס ציונה, בה הובהר שלא נדרש טופס גריעה אלא אישור בכתב כי הילד לא נמצא במערכת החינוך במ.א תמר – הדבר טופל במידי וניתן אישור עוד באותה העת.
- ג. ליתר הטענות שהועלו, האגף בוחן את הדברים ופועל לאי הישנות מקרה דומה בעתיד.
- ד. בהזדמנות זו, אבקש לאחל ל*** הצלחה וקליטה מיטבית במערך החינוך בנס ציונה. " (מנהלת אגף חינוך)

תלונה מס' 102261 מתאריך 03.05.21 – הצבת תמרור 623 כביש ללא מוצא

"שלום רכבים המגיעים לאזור המלונות מכיוון ערד לאחר שעוברים את מלון הורדוס בכיכר יש יציאה ישיר לכביש ללא מוצא או יציאה שניה לכיוון המלונות מבקש להציב תמרור 623 כביש ללא מוצע תודה!"

תלונה מוצדקת:

"התלונה נבחנה ע"י המועצה ונמצא כי אין מניעה להציב תמרור מס' 623 (אין מוצא) ביציאה ממעגל התנועה לכיוון מלון לאונרדו. המועצה תקדם אישור להצבת התמרור ברשות התמרור המקומית ותעריך להצבתו." (מהנדס המועצה)

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 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 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 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 לברור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה ברור 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;

הממונה על תלונות הציבור

- (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 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 ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

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

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

קבלת תשובה מאושרת ע"י מנהל

בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך

משלוח מכתב מסכם לפונה בתוך 30 ימי עסקים – נספח 7

האם הטיפול

לא

כן

סוף

באין מענה סופי, ישלח לפונה "עדכון מצב פנייה" כל 14 ימי עסקים – עד להפצת מכתב מסכם – נספח 8

סוף