

יום ראשון ט' אייר תשפ"ג

30 אפריל 2023

לכבוד

מר ניר ונגר

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

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 2022 וכולל סקירה כללית על הסמכויות, נתונים סטטיסטיים 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 2022

12..... מתוך תלונות ציבור שהתבררו בשנת 2022

16..... הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

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..... 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 לגבי 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.

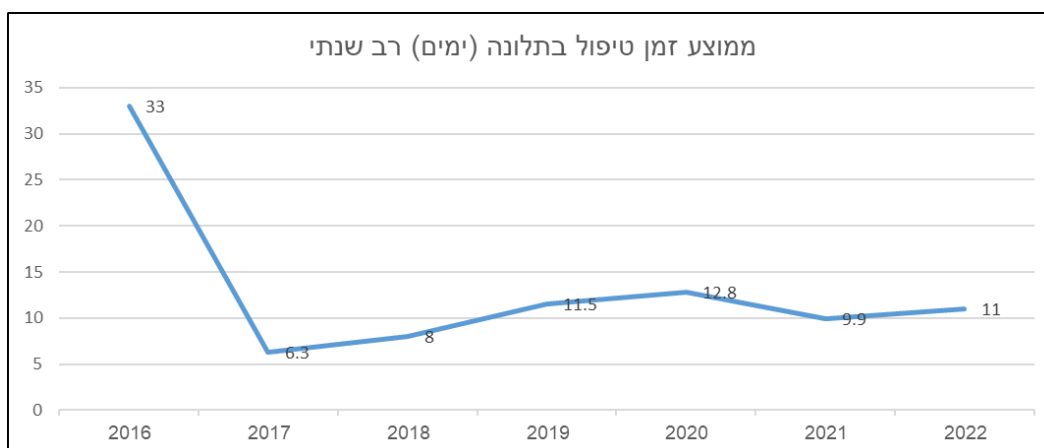
נתונים כלליים

כללי

במהלך שנת 2022 התקבלו 77 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.

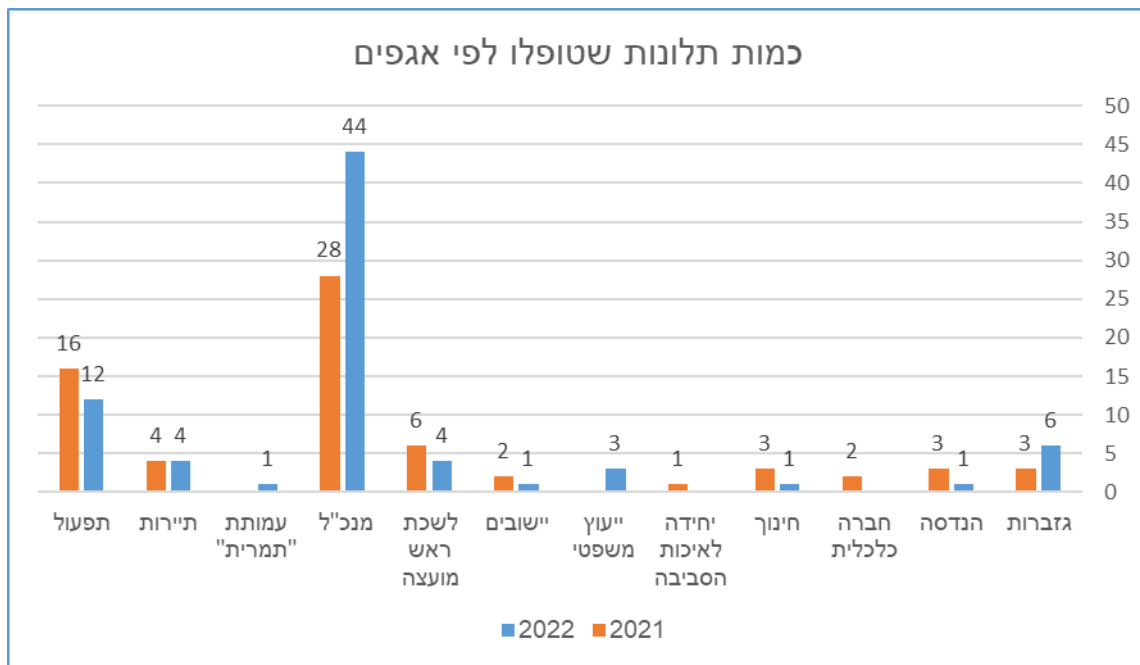
בירור תלונות מהווה נכס ארגוני המאפשר למנהלי היחידות ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. הדבר מאפשר למנהלים לחדד ולהדגיש לעובדים לקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת הנהלת המועצה לטובת קבלת 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 11 ימים בשנת 2022.



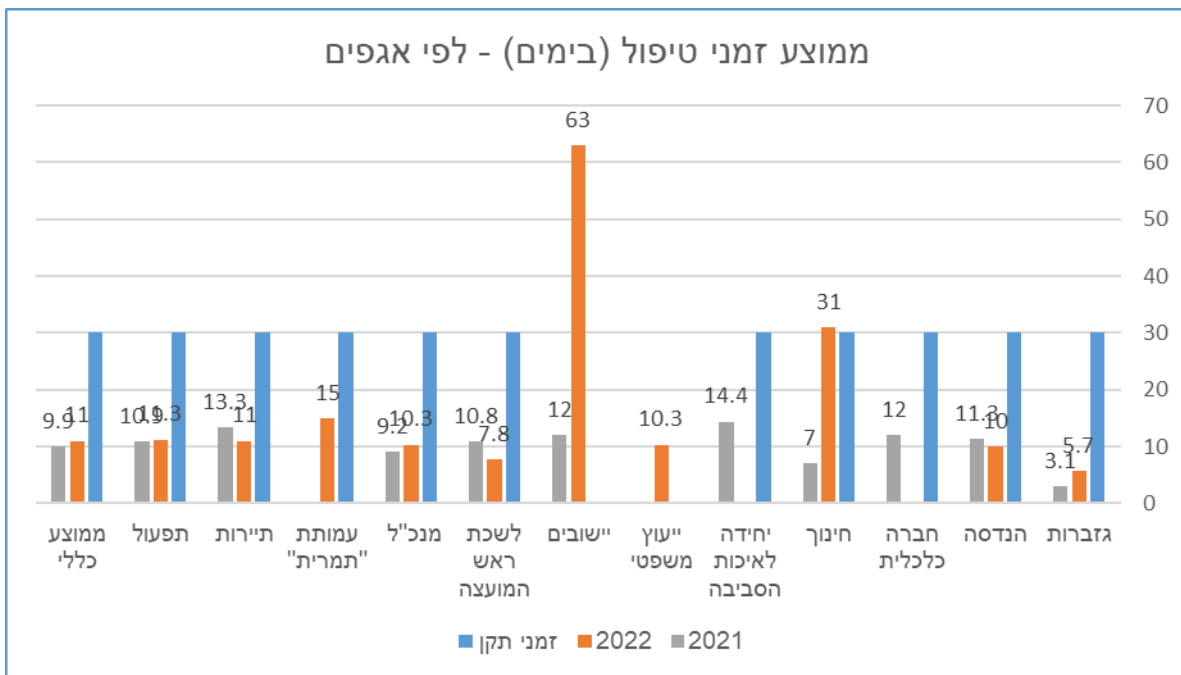
התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים

כמות תלונות שטופלו לפי אגפים		
שם אגף	2022	2021
גזברות	6	3
הנדסה	1	3
חברה כלכלית		2
חינוך	1	3
יחידה לאיכות הסביבה		1
ייעוץ משפטי	3	
ישובים	1	2
לשכת ראש מועצה	4	6
מנכ"ל	44	28
עמותת "תמרית"	1	
תיירות	4	4
תפעול	12	16
סכום כולל	77	68



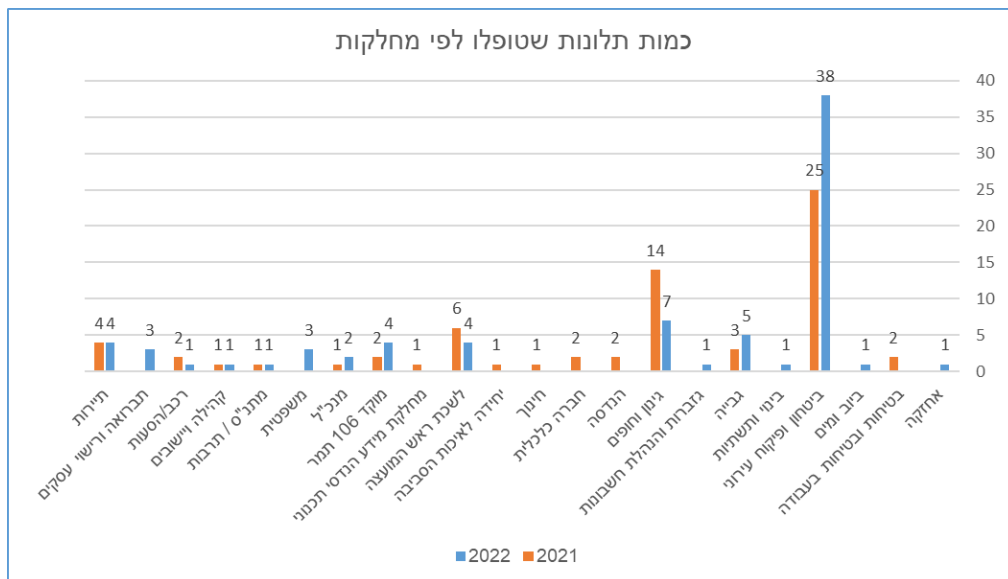
ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים

ממוצע זמני טיפול (בימים) - לפי אגפים			
שם האגף	זמני תקן	2022	2021
גזברות	30	5.7	3.1
הנדסה	30	10	11.3
חברה כלכלית	30	12	12
חינוך	30	31	7
יחידה לאיכות הסביבה	30	14.4	14.4
ייעוץ משפטי	30	10.3	10.3
יישובים	30	63	12
לשכת ראש המועצה	30	7.8	10.8
מנכ"ל	30	10.3	9.2
עמותת "תמרית"	30	15	15
תיירות	30	11	13.3
תפעול	30	11.3	10.9
ממוצע כללי	30	11	9.9



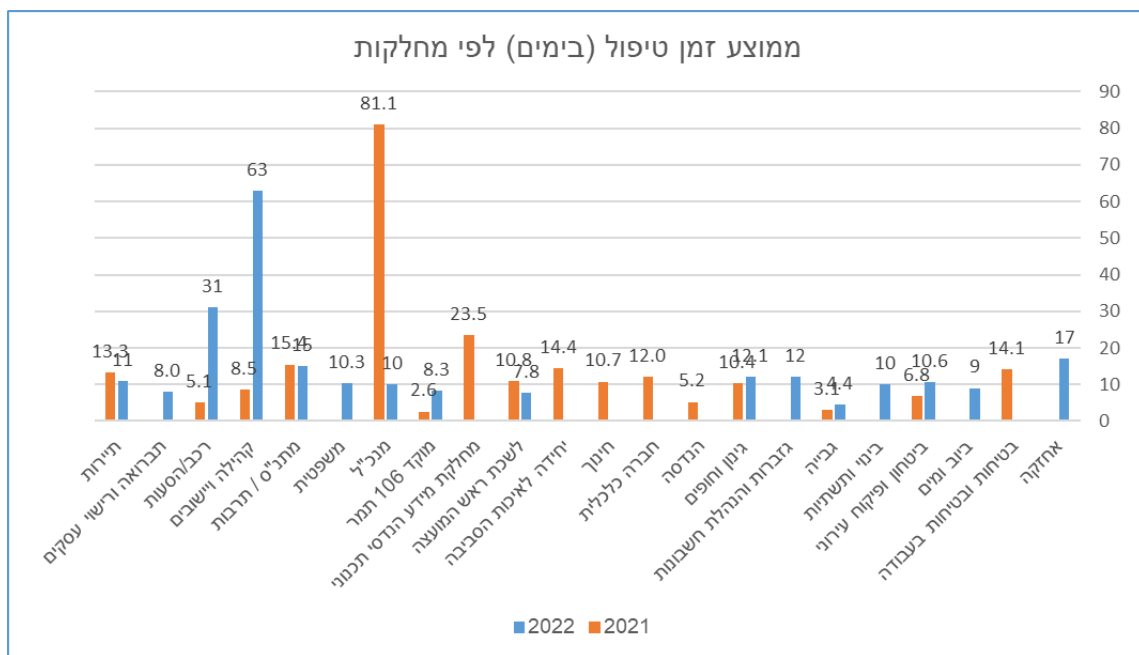
התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות

כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות		שם המחלקה
2021	2022	
	1	אחזקה
2		בטיחות ובטיחות בעבודה
	1	ביוב ומים
25	38	ביטחון ופיקוח עירוני
	1	בינוי ותשתיות
3	5	גבייה
	1	גזברות והנהלת חשבונות
14	7	גינון וחופים
2		הנדסה
2		חברה כלכלית
1		חינוך
1		יחידה לאיכות הסביבה
6	4	לשכת ראש המועצה
1		מחלקת מידע הנדסי תכנוני
2	4	מוקד 106 תמר
1	2	מנכ"ל
	3	משפטית
1	1	מתנ"ס / תרבות
1	1	קהילה ויישובים
2	1	רכב/הסעות
	3	תברואה ורישוי עסקים
4	4	תיירות
68	77	סכום כולל



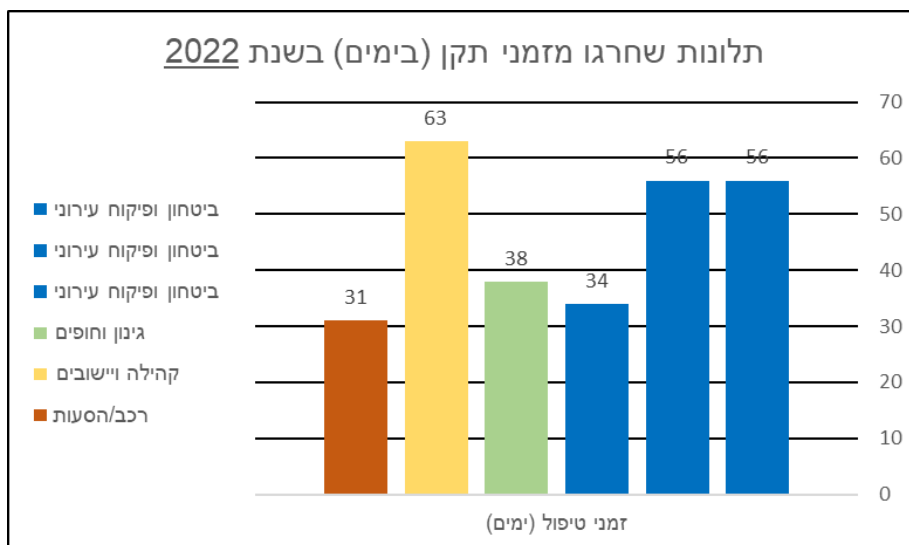
ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות

ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות		שם המחלקה
2021	2022	
	17	אחזקה
14.1		בטיחות ובטיחות בעבודה
	9	ביוב ומים
6.8	10.6	ביטחון ופיקוח עירוני
	10	בינוי ותשתיות
3.1	4.4	גבייה
	12	גזברות והנהלת חשבונות
10.4	12.1	גינון וחופים
5.2		הנדסה
12.0		חברה כלכלית
10.7		חינוך
14.4		יחידה לאיכות הסביבה
10.8	7.8	לשכת ראש המועצה
23.5		מחלקת מידע הנדסי תכנוני
2.6	8.3	מוקד 106 תמר
81.1	10	מנכ"ל
	10.3	משפטית
15.4	15	מתנ"ס / תרבות
8.5	63	קהילה ויישובים
5.1	31	רכב/הסעות
	8.0	תברואה ורישוי עסקים
13.3	11	תיירות
9.9	11	סכום כולל

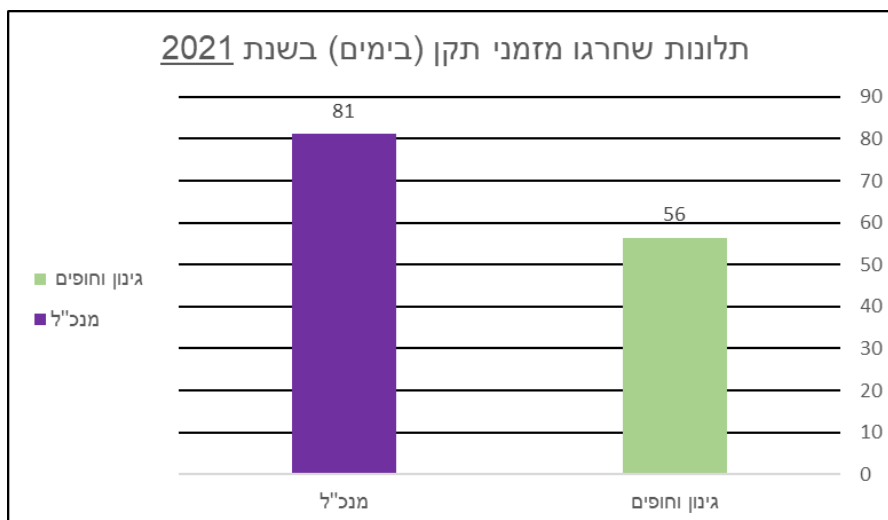


תלונות שחרגו מזמני תקן

תוצאות הברור	זמני טיפול (ימים)	מחלקה	מספר תלונה
טופל - תלונה מוצדקת	56	ביטחון ופיקוח עירוני	134995
טופל - תלונה מוצדקת	56	ביטחון ופיקוח עירוני	135007
טופל - תלונה שאינה מוצדקת	34	ביטחון ופיקוח עירוני	125980
טופל - תלונה מוצדקת	38	גינון וחופים	144064
טופל - תלונה שאינה מוצדקת	63	קהילה ויישובים	128933
טופל - תלונה מוצדקת	31	רכב/הסעות	141324



תוצאות הברור	זמני טיפול (ימים)	מחלקה	מספר תלונה
תלונה שאינה מוצדקת	56	גינון וחופים	106683
תלונה שבירורה הופסק	81	מנכ"ל	89700



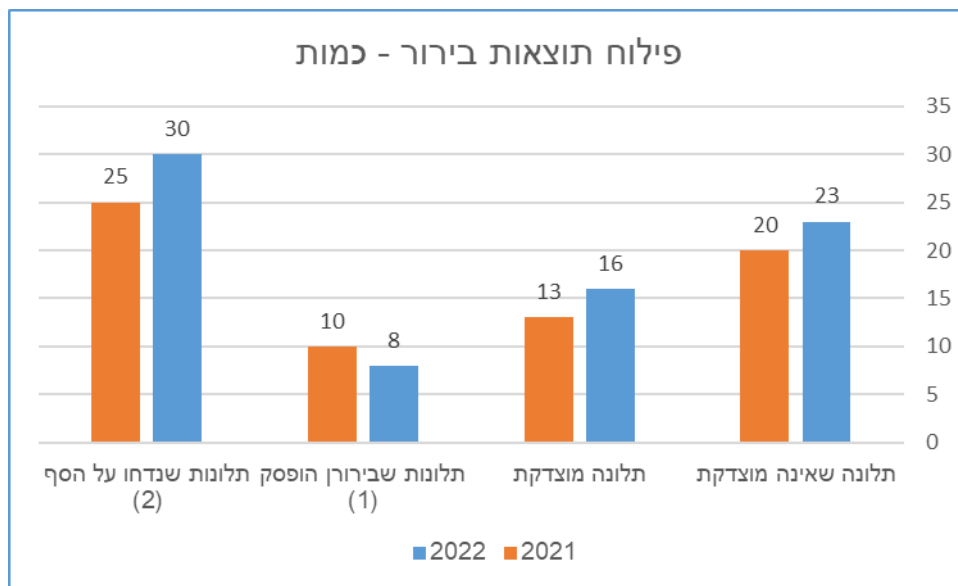
תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2022

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 77 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת 2022:

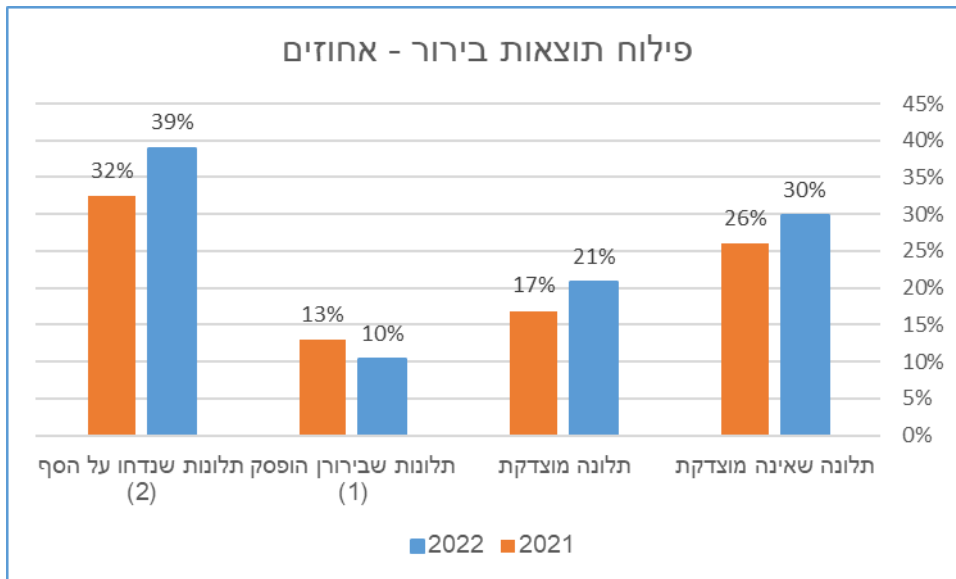
פילוח תוצאות בירור		תוצאות הברור
2021	2022	
20	23	תלונה שאינה מוצדקת
13	16	תלונה מוצדקת
10	8	תלונות שבירורן הופסק (1)
25	30	תלונות שנדחו על הסף (2)
68	77	סכום כולל

(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		
2021	2022	תוצאות הברור
26%	30%	תלונה שאינה מוצדקת
17%	21%	תלונה מוצדקת
13%	10%	תלונות שבירורן הופסק (1)
32%	39%	תלונות שנדחו על הסף (2)
100%	100%	סכום כולל



על פי הנתונים המוצגים לעיל עולה כי:

- מספר התלונות בשנת 2022 שנמצאו מוצדקות מהווה 21% מסך התלונות. 16 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: גינון וחופים וביטחון פיקוח עירוני (5 תלונות לכל מחלקה), בינוי ותשתיות, מוקד 106, משפטית, מתנ"ס תמרית, תיירות ורכב/הסעות (תלונה 1 לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2022 שנמצאו לא מוצדקות מהווה 30% מסך התלונות. 23 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: ביטחון ופיקוח עירוני (10 תלונות), לשכת ראש המועצה (3 תלונות), אחזקה, גבייה, גזברות, גינון וחופים, מוקד 106, מנכ"ל, קהילה ויישובים, תברואה ורישוי עסקים ותיירות (1 תלונות לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2021 שנדחו על הסף מהווה 39% מסך התלונות. מתוך 30 תלונות שנדחו 19 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 10% מסך התלונות. 8 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: ביטחון ופיקוח עירוני (4 תלונות), לשכת ראש המועצה, גינון וחופים, מנכ"ל ותיירות (תלונה 1 לכל מחלקה).

מתוך תלונות ציבור שהתבררו בשנת 2022

תלונה מס' 144064 מתאריך 17.11.22 – עובד חוף תקף וגרש מתרחצים מהחוף

"בתאריכים 15-16 בנובמבר 2022, שהינו רעייתי ואני, במלון ****. ביום הראשון לשהותינו שאלנו את הפקידה בקבלה האם יש חוף ים שמיועד לאורחי המלון. הפקידה אמרה שהחוף ממול המלון הוא ציבורי אבל אם נפנה ימינה 100 מטר יש חוף שמיועד לאורחי המלון ויש לנו כסאות ומיטות. עשינו כדבריה, מצאנו כסא ומיטה פנויים הנחנו את השקיות עם הדברים נכנסנו למים וכשיצאנו התקלחנו וישבנו לנו לנוח ולהתרענן. אחרי זמן מה, לפתע הופיע עובד וביקש מאיתנו לראות כרטיס, וכשהצגנו לו את הכרטיס של מלון **** הוא אמר לנו שהחוף הזה שייך למלון **** והחוף שלנו הוא יותר דרומה. הסברנו לו שאנחנו כבר קמים עוד מעט ולא ידענו כי לא רשום בשום מקום שזה של מלון דניאל, אבל הוא לא הניח לנו. ניסיתי לשכנע אותו שיש פה מספח כסאות ומיטות ריקים ומה מפריע לו, והוא בדווקא לא איפשר לנו. כשסרתי והצעתי לו להביא את האחראי הוא פשוט התיישב עלי וניער אותי מו המיטה באלימות. פניתי למציל ושאלתי אותו למה לא מסומן פה שזה של מלון **** והוא ירד מהסככה שלו וראה בעצמו שאין שום שלט. לאחר מכן ראינו שהפועל (שלא הסכים להזדהות אבל צילמתי אותו) לקח מ2 נשים כסף עבור 2 כסאות ושם בכיס בלי לתת להם קבלה. למחרת שוב ראינו אותו (בדרכנו חזרה מהחוף הדרומי יותר מול מלון ****) שוב גובה כסף מאנשים שישבו שם על כסאות וללא שנתן להם קבלה. מעבר לעגמת הנפש שנגרמה לנו בחופשה, אנחנו מאד כועסים שבחופים אין שילוט המפרט את שייכות המלונות. כמו כן לא ניתן לפנות שם לאף אחראי על הפועל (ים) כדי להפעיל שיקול דעת ולאפשר לאורח שטעה, כך שיוכל לשבת עוד חצי שעה בחוף של "מלון אחר". להבנתי אין חוף "צמוד" למלון מסוים, ולכן גם אין גדרות עם שומרים. נראה לי שהפרשנות שהעובד נתן לי היא שרירותית ובלתי חוקית ורק מיועדת לאלו כסף עבור כסאות מנופשים. בידי תמונות מהסככה בה שהיתי ומהעובד שסילק אותי באלימות. בברכה, ****."

תלונה מוצדקת:

"אנו מודים לך על פנייתך, ומצטערים על כך.

לידיעתך, נערך בירור מול המלון וחודדו הנהלים בנושא זה לעובדי החוף ולהנהלת המלון.

נמשיך לעקוב מקרוב אחר רמת השירות למניעת השנות מקרים מעין אלה.

נשמח לארח אותך שוב.

לידיעתך המועצה מפעילה מוקד 106 ואנו מזמינים כל אחד לפנות בכל נושא, אם בירור

ואם מידע או תלונה. מאמין שנוכל לסייע באופן מהיר ולתת מענה בצורה יעילה."

(מנהל אגף תפעול)

תלונה מס' 143572 מתאריך 10.11.22 – אי תקינות במכרז פומבי **/**

"אין הגיון באונטרס המועצה להוציא מיכרז מצומצם עד כדי ספק אחד."

תלונה שאינה מוצדקת:

"בהתאם לסעיף 7(א)(3) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008, לא יהיה בירור בתלונה "על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית".

בהתאם לסעיף 7(ב)(1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008, לא יהיה בירור בתלונה "בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור".

מבירור עולה כי משרד עו"ד מטעמך פנה למועצה בנושא התלונה בתאריך 10.11.22 וקבלה מענה מהמחלקה המשפטית של המועצה בתאריך 13.11.22.

לאור האמור לעיל, לא אוכל לטפל בפנייתך."

תלונה מס' 132198 מתאריך 13.06.22 – אי אכיפת איסור עישון בשטחים ציבוריים

"בסופש האחרון 10/6-11/6 התארחתי במלון **** במהלך השהות שיש ושבתי אורחים לא מעטים במלון עישנו בשטח הבריכה ואף בתוך הבריכה בריש גלי מבלי מפריע פניתי לצוות המלון והם אמרו שיטפלו אך לא עשו מאומה פניתי להנהלת המלון והם ענו לי "אנחנו לא יכולים לחנך את האורחים"... בעוד שהחוק קובע שהאכיפה תיעשה עי בעל העסק קרי המלון כמובן שזה הפריע מאוד לי ולבני משפחתי והרס לנו את החופשה שלא לדבר על הליכלוך והזבל שהיו זרוקים בכל שטח הבריכה ואף כוסות פלסטיק בתוך הבריכה מהאלכוהול ששתו אורחים בשטח הבריכה אודה לטיפולכם הדחוף"

תלונה מוצדקת:

"מתוכן פנייתך למוקד 106 בנדון, ניתן להבין כי שהית במלון **** בין התאריכים 10-11/6/2022, בזמן קרות הדברים, בו בשעה שפנייתך למוקד בוצעה בתאריך 13/6/2022, כך שלצערנו בשלב זה אין באפשרותנו לעשות דבר בנושא.

אולם, במידה ופנייתך בנושא עישון במקומות ציבוריים, היתה מתקבלת בזמן אמת, היינו מוודאים שפקח מטעמנו היה מגיע בו ברגע למלון לשם ביצוע אכיפה בנושא, כבמקרים קודמים.

לסיכום, למרות שהאחריות הינה של בעלי המלון - אנו עושים ככל שביכולנו לענות במיידית לכל פניה שמתקבלת במוקד 106, ע"מ להנעים ולהבטיח את שהות באי האזור." (מנהל מחלקת פיקוח וקב"ט המועצה)

בנוסף, מנהל הפיקוח ציין כי ביצוע אכיפה במקום האירוע מצריך ליווי של כח משטרת, ולכן לא מן הנמנע שעד הגעת הכח המתוגבר לביצוע האכיפה, האירוע יסתיים.

לאחר בחינת הדברים אני סבור כי התלונה מוצדקת ויש צורך בנקיטת פעולות נוספות, כדוגמת פניה למלון, כדי להפחית את הסיכוי להישנות מקרים דומים בעתיד.

תלונה מס' 141057 מתאריך 11.10.22 – אי קבלת מענה בנושא ביטול דוחות חניה

"שלום רב, אני מנסה כבר שבועיים בטלפון במייליים לקבל תשובה על ביטול דוח ואין מענה!!"

תלונה שאינה מוצדקת:

"היום קיבלתי פעם ראשונה ב tamarsupport מייל מ*** שרוצה לברר בקשר לביטול דו"ח. לפי בדיקה במערכת אין ערעור על הדוח הזה. נשלח אליה מייל חוזר להשלמת פרטים מזהים על מנת להגיש ערעור " (נציגת שירות חברת "מיתר")
"היי ***,"

בהמשך לשיחתנו אמש, בדקתי והערעור שלך עם האישור עבור התשלום פגו נקלט במערכת.

לאחר אישור הביטול – תקבלי הודעה בדואר. הדו"ח מוקפא. " (סגן מנהל מחלקת פיקוח)

תלונה מס' 145130 מתאריך 30.11.22 – מלתחות החוף הנפרד

"ב"ה שלום, המלתחות ושירותים צריכים לעבור שיפוץ, לחדש אותם בבקשה, בצד גברים צריך ללחוץ כל הזמן על הלחצן על מנת שיצא מים במקלחת. יש לציין ששאר הדברים בחוף ברמה גבוה מאוד, מאוד נהנים שם!"

תלונה מוצדקת:

"ראשית, אנו מודים לך על פנייתך ועל המילים החמות.

מועצה אזורית תמר שמחה לנגד עיניה את נושא חווית האורח במרחב המועצה והעמדת מתקנים כדוגמת המקלחות והשירותים בהתאם, זאת לאור כמות המבקרים ופגעי מזג האויר.

בימים אלה המועצה פועלת להחלפת מבני המקלחות והמלתחות בחוף הנפרד מוקדם ככל הניתן.

נשמח לארח אותך שוב באזורינו. " (מנהל אגף התפעול)

תלונה מס' 134854 מתאריך 15.07.22 – העדר בית מרקחת במתחם המלונות

"לאחרונה גיליתי שאין בית מרקחת (סופר פארם או דומה לה) במתחם המלונות. ישנם מאות מבקרים שעלולים להזדקק לתרופות (לא בהכרח מצילות חיים) ומכאן ברורה חשיבות הדבר. אודה לטיפולכם."

תלונה לא מוצדקת:

"לאחר שיחה עם הפונה, הוסבר כי יש בית מרקחת בקניון עין התכלת הנמצא מעל מסעדת "מול הים." (מיקד 106)

תלונה מס' 143717 מתאריך 13.11.22 – תהליך התשלום ורמת השירות

1. תהליך התשלום מחייב שליחת אישור תשלום למיתר - אך הדבר לא כתוב בשום מקום ומתגלה רק כאשר פונים למיתר לאחר קבלת תזכורת לתשלום גם כשהדו"ח שולם.
2. בתהליך התשלום לא נשלחת שום אסמכתא לתשלום ואם המשלם לא שמר את מספר האישור או צילום מסך - אין תיעוד לשלוח למיתר ויהיה צורך בתשלום חוזר.
3. כאשר התלוננתי במוקד הטלפוני על הבעיה, המוקדנית אמרה לי "יום טוב" וניתקה.
4. הערה כללית - קיבלתי את הדו"ח פחות מחמש דקות מהרגע שחניתי. בערים אחרות מקובל להמתין 10 דקות לפני שנותנים דו"ח.

תלונה מוצדקת:

"... ולאחר בירור מעמיק נמצא כי, עקב טעות של נציגה חדשה במוקד נמסרו לחייבת פרטים לא נכונים. הנציגה חשבה שמדובר על תשלום בהעברה בנקאית ולכן אמרה לחייבת כי עליה להעביר אישור תשלום בוואטסאפ.

אני בעצמי שוחחתי עם החייבת והוסבר לה כי המקרה מקורו בטעות אנוש של נציגה חדשה וכי הנושא תוחקר והועברה הדרכה נוספת לאותה נציגה. מקרה זה לא ישוב על עצמו.

כפי שאתה יודע לאחר תשלום בכרטיס אשראי באתר מיתר – הדוח/התיק מתעדכנים אוטומטית בתשלום." (נציגת מחלקת הגביה)

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 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 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 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 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 לגבי 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;

הממונה על תלונות הציבור

- (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)

