

יום שני ל' ניסן תשפ"ה

28 אפריל 2025

לכבוד

מר ניר ונגר

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

הנדון: דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

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 2024.

הדוח מסכם את פעולות הממונה 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 למוקד 106 על תרומתו 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 2023
12.....	מתוך תלונות ציבור שהתבררו בשנת 2023
21.....	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור
21.....	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
21.....	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
21.....	עצמאות הממונה במילוי תפקידו
22.....	חובת סודיות
22.....	הגשת תלונה
22.....	דרך הגשת התלונה
22.....	תלונות שאין לבררן
23.....	דרכי בירור תלונה
23.....	איסור הפרעה
24.....	הפסקת הבירור
24.....	תוצאות הבירור
24.....	סייגים להודעה
24.....	דחיית התלונה
24.....	זכויות וסעדים
25.....	דין וחשבון
25.....	חומר שאינו ראיה
25.....	פרסום
26.....	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.

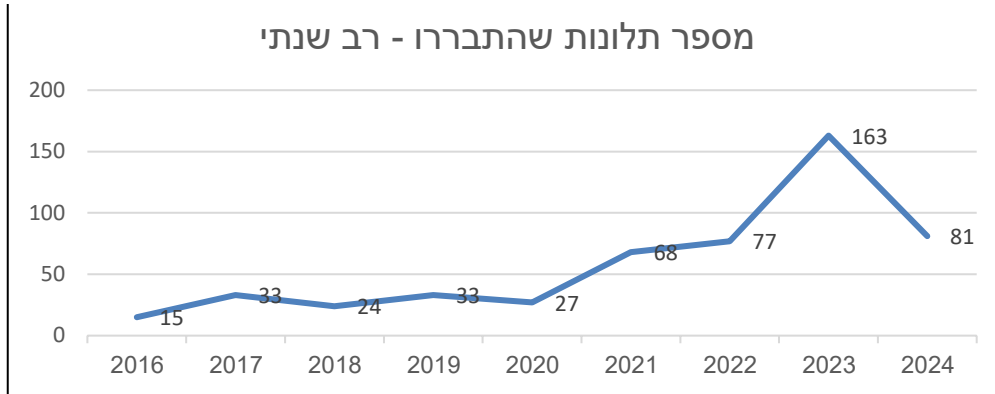
פנייה תטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו: המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, וכאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין. הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנידונה או 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

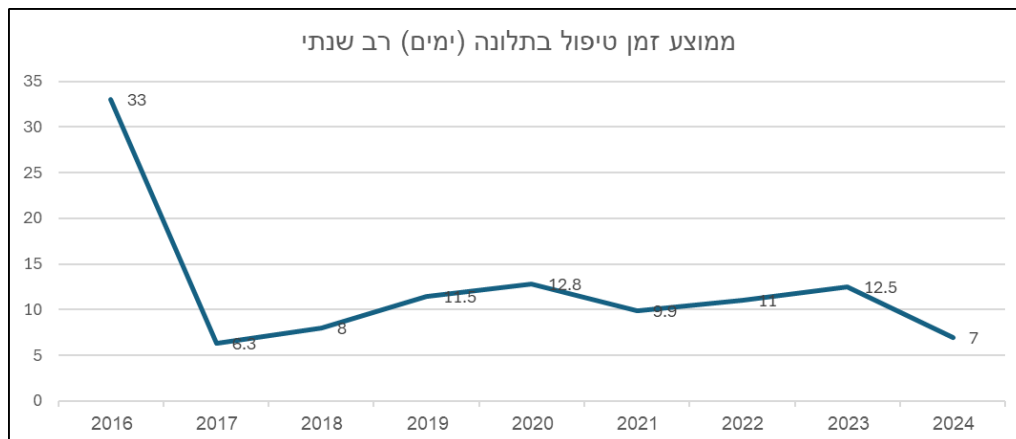
במהלך שנת 2024 הסתיים הבירור ב- 81 תלונות ציבור.



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.

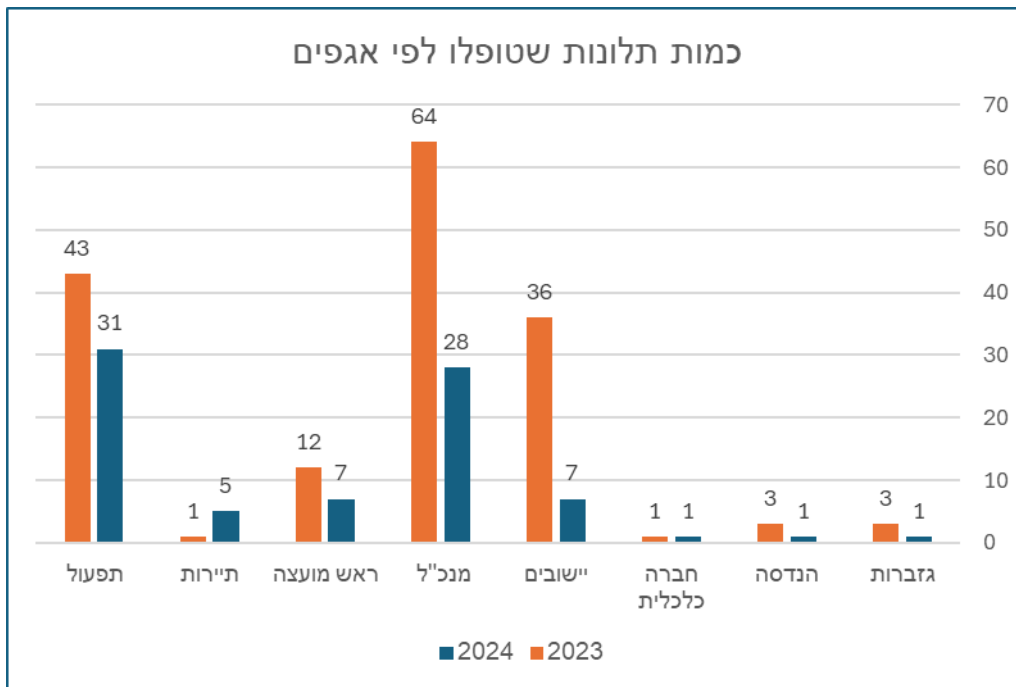
בירור תלונות מהווה נכס ארגוני המאפשר למנהלי היחידות ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. הדבר מאפשר למנהלים לחדד ולהדגיש לעובדים לקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת הנהלת המועצה לטובת קבלת 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 7 ימים בשנת 2024.



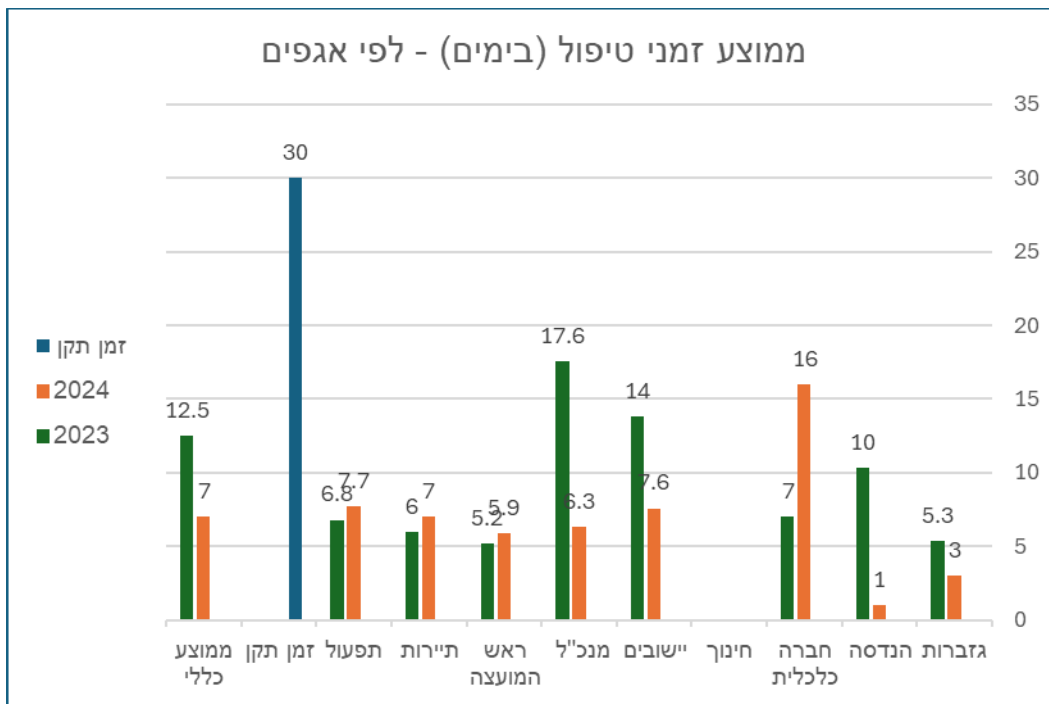
התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים

כמות תלונות שטופלו לפי אגפים		
2023	2024	שם אגף
3	1	גזברות
3	1	הנדסה
1	1	חברה כלכלית
36	7	יישובים
64	28	מנכ"ל
12	7	ראש מועצה
1	5	תיירות
43	31	תפעול
163	81	סכום כולל



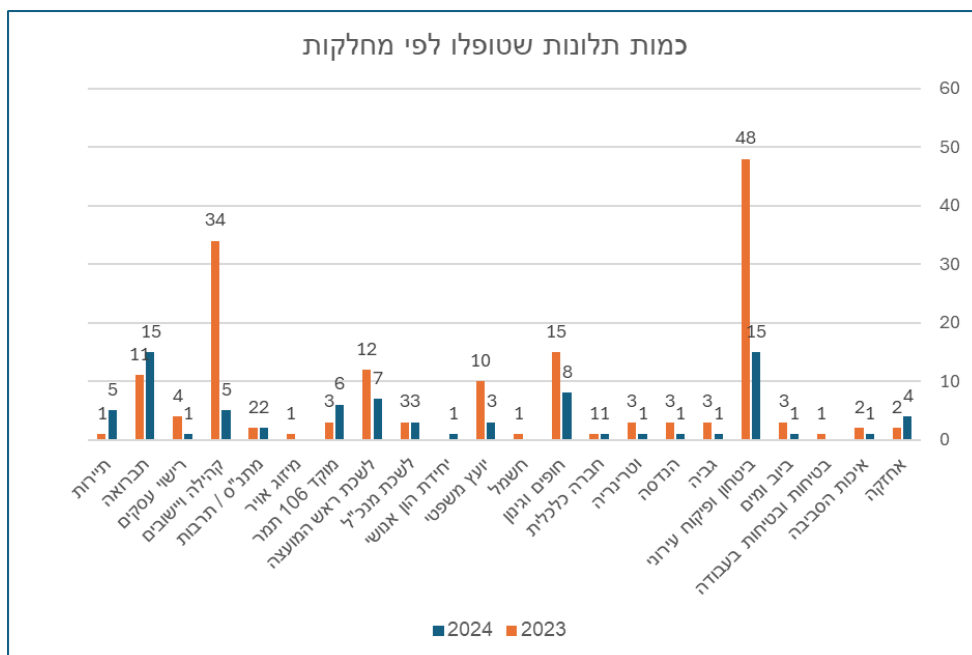
ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים

ממוצע זמני טיפול (בימים) - לפי אגפים		שם האגף
2023	2024	זמן תקן
5.3	3	גזברות
10	1	הנדסה
7	16	חברה כלכלית
		חינוך
14	7.6	ישובים
17.6	6.3	מנכ"ל
5.2	5.9	ראש המועצה
6	7	תיירות
6.8	7.7	תפעול
		זמן תקן 30
12.5	7	ממוצע כללי



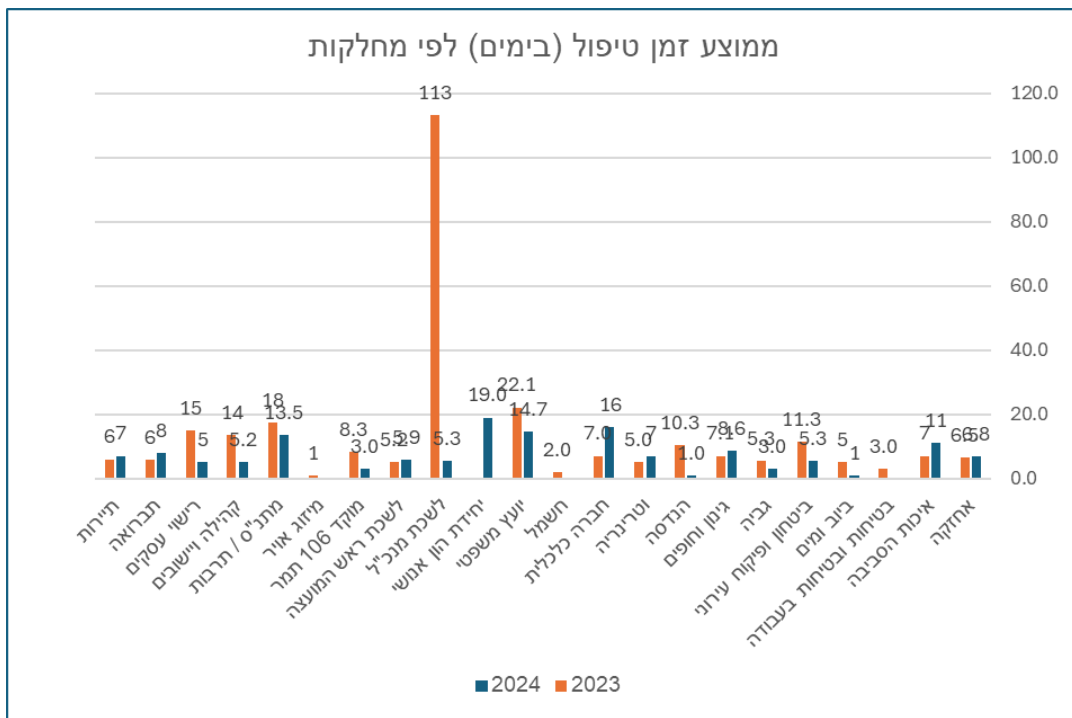
התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות

כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות		
שם המחלקה	2023	2024
אחזקה	2	4
איכות הסביבה	2	1
בטיחות ובטיחות בעבודה	1	
ביוב ומים	3	1
ביטחון ופיקוח עירוני	48	15
גביה	3	1
הנדסה	3	1
וטרינריה	3	1
חברה כלכלית	1	1
חופים וגיטן	15	8
חשמל	1	
יועץ משפטי	10	3
יחידת הון אנושי		1
לשכת מנכ"ל	3	3
לשכת ראש המועצה	12	7
מוקד 106 תמר	3	6
מיזוג אויר	1	
מתנ"ס / תרבות	2	2
קהילה ויישובים	34	5
רישוי עסקים	4	1
תברואה	11	15
תיירות	1	5
סכום כולל	163	81



ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות

ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות		שם המחלקה
2023	2024	
6.5	6.8	אחזקה
7	11	איכות הסביבה
3.0		בטיחות ובטיחות בעבודה
5	1	ביוב ומים
11.3	5.3	ביטחון ופיקוח עירוני
5.3	3.0	גביה
7.1	8.6	גינון וחופים
10.3	1.0	הנדסה
5.0	7	וטרינריה
7.0	16	חברה כלכלית
2.0		חשמל
22.1	14.7	יועץ משפטי
	19.0	יחידת הון אנושי
113	5.3	לשכת מנכ"ל
5.2	5.9	לשכת ראש המועצה
8.3	3.0	מוקד 106 תמר
1		מיזוג אוויר
18	13.5	מתנ"ס / תרבות
14	5.2	קהילה ויישובים
15	5	רישוי עסקים
6	8	תברואה
6	7	תיירות
12.5	7	סכום כולל



תלונות שחרגו מזמני תקן

תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים) בשנת <u>2024</u>			
מספר תלונה	מחלקה	זמני טיפול (ימים)	תוצאות הברור
189175	יועץ משפטי	38	טופל - תלונה מוצדקת

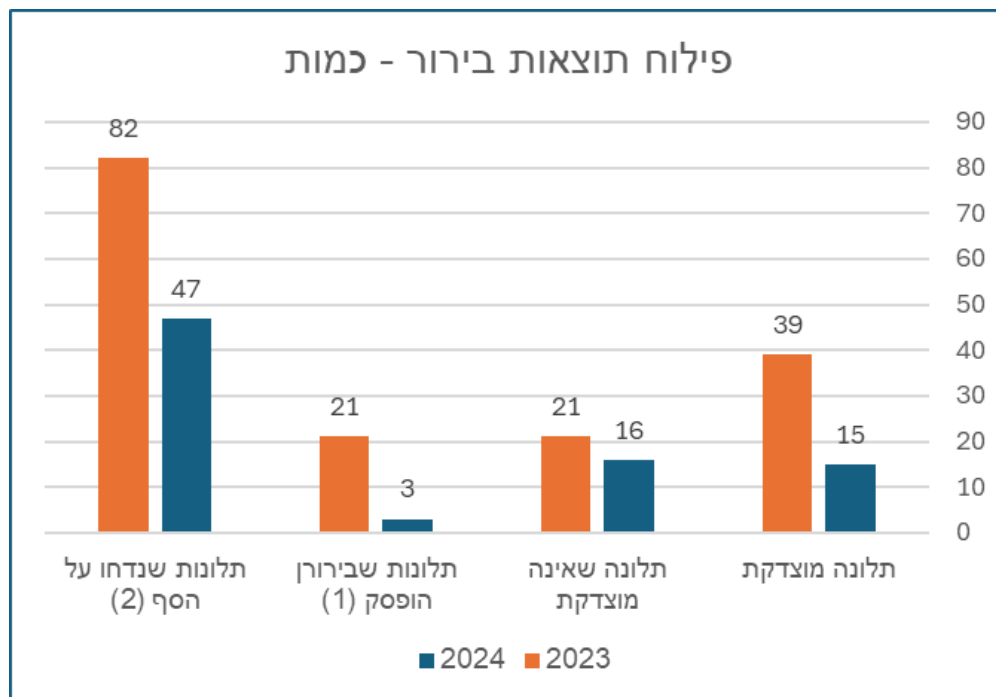
בשנת 2023 8 תלונות חרגו מזמני תקן.

תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2024

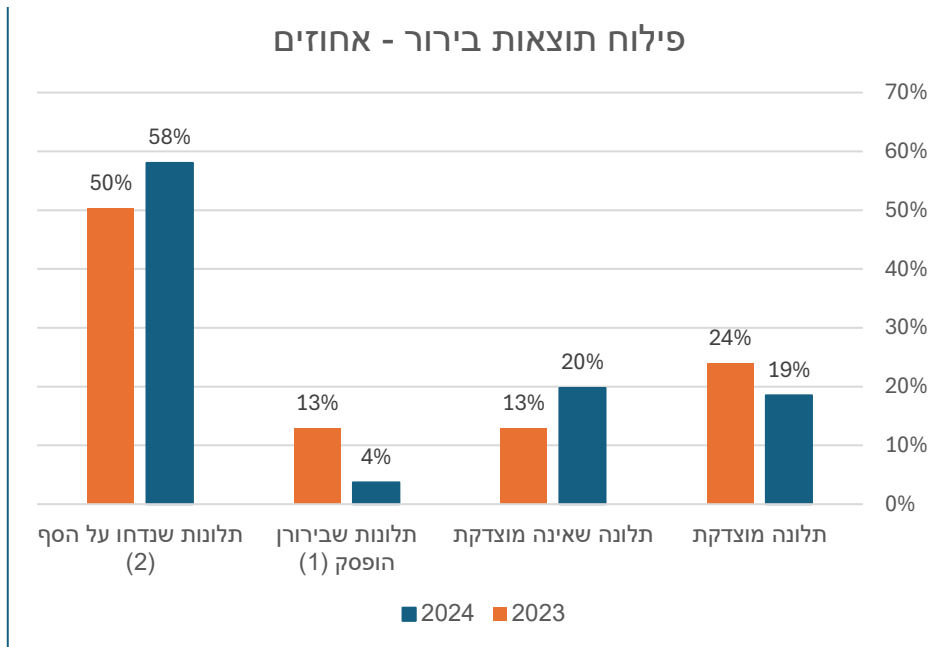
בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 81 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת 2024:

פילוח תוצאות בירור		
2023	2024	תוצאות הברור
39	15	תלונה מוצדקת
21	16	תלונה שאינה מוצדקת
21	3	תלונות שבירורן הופסק (1)
82	47	תלונות שנדחו על הסף (2)
163	81	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		
2023	2024	תוצאות הברור
24%	19%	תלונה מוצדקת
13%	20%	תלונה שאינה מוצדקת
13%	4%	תלונות שבירורן הופסק (1)
50%	58%	תלונות שנדחו על הסף (2)
100%	100%	סכום כולל



על פי הנתונים המוצגים לעיל עולה כי:

■ מספר התלונות בשנת 2024 שנמצאו מוצדקות מהווה 19% מסך התלונות. 15 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: חופים (4 תלונות). תברואה (3 תלונות). יחידת הון אנושי, יועץ משפטי, אחזקה, איכות הסביבה, וטרינר, לשכת מנכ"ל, קהילה ויישובים, רישוי עסקים ותיירות (תלונה 1 לכל מחלקה).

מספר התלונות בשנת 2024 שנמצאו לא מוצדקות מהווה 20% מסך התלונות. 16 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: תיירות (3 תלונות). ביטחון ופיקוח עירוני, לשכת ראש מועצה, מוקד 106 תמר, תברואה (2 תלונות). ביוב ומים, חופים, יועץ משפטי, לשכת מנכ"ל, מתנ"ס/תרבות (תלונה 1 לכל מחלקה).

מתוך תלונות ציבור שהתבררו בשנת 2024

תלונה מס' 196379 מתאריך 27.05.24 – אי זמינות שירותי חוף

"ביום שישי, 25.05.2024 בערב אנחנו היינו על חוף ציבורי בעין בוקק. אנחנו נגענו ב-16.30 בערב והלכנו לשירותים. האישי שנותן מיטות סגר את האסלה מיד אחרינו. שאלתי למה הוא סגר כל כך מוקדם והוא אמר שהוא יפתח אותם במידת הצורך. בשעה 17.45 הוא לא פתח את השירותים כששאלו אותו. הלכנו לשירותים אחרים וגם הם היו סגורים. בדרך פגשנו כמה אנשים וכולם חיפשו שירותים. כל השירותים היו סגורים!!! אני מתלוננת כי זה לא מקובל ופוגע בכבוד האדם! זה חוף ציבורי, יש שם ילדים, איך אפשר לסגור את השירותים, חבל! הסיפור עם השירותים הרס לנו את כל הטיול, שכן נאלצנו לעזוב את החוף ולחפש שירותים. זה שערורייתי.."

תלונה מוצדקת:

"עם קבלת התלונה נערכה בדיקה, כולל שיחה עם המתלוננת עצמה.

עם קבלת הממצאים המועצה פועלת להפקת לקחים למניעת הישנות מקרים כאלה בעתיד.

אנו מבקשים להודות על הפנית תשומת הלב ומזמינים את המתלוננת ובני משפחתה לשוב

לבקר באזורנו וליהנות מחופים מסודרים" (מנהל מחלקת חופים וגינון)

תלונה מס' 189175 מתאריך 28.03.24 – ועדות ביקורת והנהלה "עין תמר"

"אלהן וועדת ביקורת והנהלה לא עונים לי לשאלות הקשות שאני שואל."

תלונה מוצדקת:

"על ועדת הנהלה וועדת ביקורת להשיב לפניית חבריה.

ביום 18.4 נשלח דוא"ל ליו"ר ועדת הנלה עין תמר ויו"ר ועדת ביקורת עין תמר, בבקשה להשיב לגופו של עניין לפונה. יו"ר ועדת ביקורת עין תמר כבר השיב לפונה. כמו כן בשיחה

עם יו"ר ועדת הנהלה נאמר לי שגם הם ישיבו לפנייתו של הפונה." (ייעוץ משפטי)

תלונה מס' 200868 מתאריך 11.07.24 – חוף הים (שם של המלון)

"את ים המלח מכירה שנים רבות מגיעה לפחות פעם בחודש ואפילו יותר. מגיעה לחוף **** הכל כלול. חזרתי ב 9.7 מים המלח. בחוף אין בירזיות למים קרים יש רק מקום אחד לשיטפת רגלים והחשוב אין שרותים ציבוריים. ואני כבר בת 77. לא נותנים לי להיכנס לשרותים של המלון וגם לא לקחת מים קרים. קודם סיפרתם שיש בולענים לאחר מכן האדמה שוקעת ואתמול אמרו לי שניכנס מלח למים של השרותים הכל סיפורי אלף לילה ולילה. נאמר לי ללכת לאורך החוף ולהגיע לשרותים ציבוריים. הכי קרוב חוף **** הליכה של 20 דקות. אבקש לשים בחוף **** שרותים כימיים. אגלה לכם סוד כל הכבוד שנעשה בין מלון **** לבין המועצה במיקרה הזה התשלום מדבר. זה חוף ציבורי לכלל האנשים כל אחד יכול להגיע לשתות מים קרים ולהיתפנות בשרותים ציבוריים. ולא לפרסם כפי שהמלון עושה חוף פרטי. החוף שייך לי ולכלל האזרחים במדינה. הגיע הזמן שגם אתם במועצה תתייחסו לתלונה שלי ויתכן ויש עוד. כי יביא יום ואולי אחליט להיתלונן בצורה אחרת. זכותי להגיע לכל החופים בארץ שיש בהם מציל וטוב לי בהם. ובחוף הזה במיוחד בים המלח אני מרגישה הכי טוב. לא חייבת להיות ארח במלון והרבה מאוד אנשים מגיעים לחוף מבלי להיות אורחי המלון. עשו ביקורת בשטח החנייה קורקור ותיראו איזה ליכלוך יש ואפילו צרכים של ציבור החונים הכל מפני שאין שרותים ציבוריים אבקש להתייחס ברצינות לנושא ולהמשיך לספר לי סיפורים כי את הסיפורים שמעתי ומכירה אותם לעומק בפעם הבאה שאגיע לחוף ולא יהיה לי מיים קרוב ולא שרותים ציבוריים אדע כיצד להתייחס לנושא. לא מאימת רק כותבת את האמת לאמיתה. הפעם מקווה לקבל תשובה אמיתית וכנה ולא סיפורים. כי אותם מכירה טוב מאוד."

תלונה מוצדקת:

"עם קבלת התלונה, המחלקה ערכה בדיקה ולהלן תוצאותיה:

מתקן שתיה (קולר) - לאחר בדיקה של פקח בשטח נמצא כי הקולר שנמצא בחוף תקין ומזרים מים קרים.

מתקן לשיטפת רגליים - בחוף ישנו מתקן אחד לשיטפת רגליים עם ארבעה ברזים, בהתאם לתקן. בסירורים שמבוצעים בשטח לא מורגש עומס על המתקן ולכן בשלב זה לא נמצא טעם להוספת מתקן נוסף.

שירותים - בשל חדירת מי תמלחת וגרימת נזק למתקן לטיפול בשפכים, מבנה השירותים בחוף לאונרדו סגור, עד לסיום עבודות שמבצעת החברה להגנות ים המלח (חל"י). המועצה תפעל מול חל"י בעניין ותבחן מתן מענה זמני בהתאם.

ניקיון - השטח המדובר הינו שטח פרטי של המלון. פקח של המחלקה בליווי פקח מהשיטור העירוני יצאו לשטח לבדיקת והנושא מופל מול המלון.

פרסום של המלון בעניין "חוף פרטי" - הנושא נבדק ע"י מנהל המחלקה באתר האינטרנט ועולה בחיפוש ראשוני בגוגל כי רשום "חוף פרטי" אך שנכנסים לאתר של רשת "פתאל" רשום שיש "חוף צמוד למלון". בכוונת המועצה לפנות לרשת "פתאל" לטובת תיקון הגדרת החוף. (מנהל מחלקת חופים וגינון)

תלונה מס' 206860 מתאריך 12.09.24 – כלבים משוטטים ותוקפניים

"בישוב הר עמשא ישנם מספר בעלי כלבים שמאפשרים לכלבים שלהם לשוטט ללא השגחה. שוב ושוב עולה בקשה להראות רגישות ולקשור את הכלבים ולא לאפשר להם לשוטט. אין מענה. תושבים מודאגים פנו למועצה ואין פיקוח או מתן דוחות כלל! היום הבן של הותקף על האופנים, כשניסינו לעצור את הכלב התוקף ננשכנו. אני מבקשת שהפיקוח העירוני בענייני כלבים יתחיל לבצע אכיפה בהר עמשא."

תלונה שאינה מוצדקת:

"החל מפרוואר 2024, מחלקת הפיקוח מבצעת פעולות יזומות לאכיפת כלבים משוטטים בהר עמשא.

ביטוי לכך ניתן לראות במכתבים מתאריכים (26.5.2024 + 19.6.2024) שהופצו לתושבי הר עמשא ממנהלת הקהילה והועד המקומי.

מבדיקה במערכת המוקד ניתן לזהות פעילות שכזו של מחלקת הפיקוח בהר עמשא – 6 קריאות לאכיפת כלבים משוטטים מפרוואר 2024

וכן קריאה נוספת הממתינה להיסגר וזאת לאחר סיור באזור בו הפונה מציינת.

לאור זמני התגובה מרגע הפנייה ועד להגעת פקח/לוכד, המחלקה מבצעת פעולות יזומות על ידי הגעת פקח ולוכד כלבים בשעות בהן הכלבים משוחררים לפי דיווחי התושבים.

כפי שהוסבר לפונים בעבר שמטרתנו היא שמירה על החוק,

ולא מתן קנסות ולכן הם מתבקשים לשתף פעולה עם קריאות הועד המקומי ומנהלת הקהילה לקשור את הכלבים ולהימנע מאי נעימות.

במקרים בהם צוות הפיקוח ייתקל בכלבים משוטטים, הבעלים יקבלו התראה ולאחר מכן יינתנו קנסות כולל עבור לכידה ולקיחה להסגר. " (סגן מנהל מחלקת פיקוח, ביטחון וחירום)

תלונה מס' 202851 מתאריך 01.08.24 – שירותים מזוהמים בתחנת הדלק עין חצבה

"לא בטוחה שאתם הכתובת, אם לא אשמח שתפנו אותי השירותים מזוהמים בבתנית הדלק בעין חצבה, אינם ראויים לשימוש אנושי אפנה במקביל למשרד הבריאות תודה"

תלונה מוצדקת:

"תודה רבה על פנייתך המועצה רואה בחומרה רבה כל פגיעה בשלום הציבור, בהתאם לכך נבחן את אופן הטיפול." (מנהלת קידום ורישוי עסקים)

תלונה מס' 210662 מתאריך 22.10.24 – עישון במהל מופע בפסטיבל התמר

"נכחתי עם אישתי ובנותיי במופע רביד פלוטניק וישבנו במושבים מסומנים בטריבונוה. לאורך כל המופע עישנו לדינו וסביבנו (כולל עישון סמים מסוג גראס). לא הושמעה הודעת איסור עישון לאורך כל המופע ולא ניתלו שלטי איסור עישון כנדרש בהיתר רישיון עסק 77.ז. חשוב לי לציין כי בסוף המופע הרגשנו בחילה וכאבי ראש. נא התייחסותכם בהקדם."

תלונה מוצדקת:

"ראשית, הצמערתי לשמוע על החוויה הלא נעימה שעברתם.

בנסיבות המתוארות על ידכם, מוטב היה לפנות בשעת האירוע לאחד מהשוטרים, הפקחים או אנשי ההפקה הרבים שנכחו באירוע, והם היו נותנים לכם מענה מיידי וישיר. הואיל ולא נעשתה פנייה כזו, קיים קושי להתחקות כיום אחר נסיבות האירוע המסוים שתואר בפנייתכם ולתחקר אותו.

יחד עם זאת, אנו מתייחסים בכובד ראש לנטען בפנייתכם, ובדעתנו לבחון לעומק, לרבות מול מפקי האירוע, כיצד ניתן לשפר את האכיפה בנושא ולמנוע הישנות מקרים דומים. אנו מודים לכם על הבאת הנושא לתשומת לבנו ומקווים לראותכם באירועי המועצה הבאים."

(מנהל אגף תיירות)

תלונה מס' 191447 מתאריך 17.04.24 – התנהלות שאינה הולמת עובד מועצה

"ברצוני להתלונן על עובד ציבור עובד המועצה מר **** אשר משתמש באלימות מילולית ואף מסוכנת בא הוא מתאר שצריך לקשור לי תלשון ועוד מספר אמירות בעלי מימד אליים. אני קורא למועצה לגנות ואף לנזוף בעובד ציבור הנל. אני קורא למועצה לגנות אלימות מכל צורה שהיא. זאת איננה דרכנו ויש דרכים מקובלות להביא דעה לפנות כפי שאני עושה בין עם זה מוצא חן בעיניי או לא, יש חוקים ועלינו לפעול על פיהם אפס סובלנות לאלימות זה ממש איום ממשי בקריאתו של מר ****"

תלונה מוצדקת:

"מדובר בהתכתבות בקבוצת וואטסאפ פרטית שאינה של עובדי המועצה.

לאחר שעיינתי בתלונה וקיימתי היועצות עם התובע המשמעתי החלטתי להזמין את העובד ולהבהיר לו את חשיבות ההתנהגות ההולמת של עובדי הרשות גם כשהם אינם נושאים את כובעם כעובדי הרשות. מעבר לכך לא נדרש טיפול נוסף." (מנהלת יחידת הון אנושי)

תלונה מס' 200325 מתאריך 05.07.24 – מלאתחות בבריכת השחיה המקורה

"הדלתות בכניסה למלאתחות בבריכה המקורה מותקנות הפוך! צירי הדלת צריכים להיות בצד שמאל ולא מימין לנכנס, מכיוון כשנפתחת הדלת רואים מן המסדרון את מי שמתפשט/מתלבש/ת. כמו כן, הדלת במלאתחות הגברים לא נסגרת כי הלשונית של המנעול לא נכנסת לחזר המיועד לה כי מי שהתקין את הדלת לא השלים את עבודתו. לדעתי, צריך להעביר את הצירים למזוזה הנגדית, וכך, כשנפתחת הדלת המתלבשים/המתפשטים לא חשופים לעין כל העובר במסדרון."

תלונה שאינה מוצדקת:

"נפגשתי עם התושב במקום והסברתי לו שהתקנת הדלתות וכיוון בוצעה לפי תקן נגישות, הוא הבין והודה על הטיפול." (סגנית מנהל אגף הנדסה ומנהלת מחלקת פרויקטים הנדסיים)

תלונה מס' 193061 מתאריך 29.04.24 – ישיבה על כיסאות ומיטות בחוף

"שלום רב, שהינו בחוף מול מלון לוט, ישבנו על מיטת החוף. בא עובד המלון והקים אותנו בטענה שהציוד מיועד רק לאורחי המלון, לא התווכחתי רמתי. הלכתי לבדוק בשילוט ולא היה שום שלט שמראה שאיננו יכולים להשתמש בציוד. השלט היחיד שהיה בסמוך לסוכת המציל היה לוח עם תעריף ללא מחירי השכרת הציוד. האם הכיסאות הם בבעלות המועצה וניתן להשתמש? או של המלון? אודה לתשובתכם"

תלונה מוצדקת:

"אנו מודים על פנייתך למחלקת תלונות הציבור שמספרה 193061."

ברצוני לעדכן כי כל החופים בים המלח הינם חופים ציבוריים וניתן לשהות בכל חוף ללא תשלום. כמו כן, חוף הצמוד למלון ושייך למפעיל החוף, ציוד החוף שייך למפעיל החוף (המלון) והוא רשאי לגבות תשלום עבור ציוד החוף הנמצא בחוף (מיטות, כסאות).

לאחר פנייתנו למלון לוט, הובהר והודגש הצורך בהצבת שלט עם תעריף להשכרת ציוד החוף וכן חודרו הנהלים שהחוף הינו חוף ציבורי.

הינך מוזמנת לבקר שוב בחופי ים המלח." (מנהל מחלקת חופים וגינות)

תלונה מס' 210335 מתאריך 20.10.24 – זכובים בתחנת דלק נווה זהר

"שלום רב ומועדים לשמחה מתריעה על מכת זכובים מטרידה מאוד באזור תחנת "דלק" בנווה זוהר. כמדריכת טיולים באזור זהו ממש מפגע ולא ניתן היה לשבת שם יותר מחמש דקות. עליי להתריע על המפגע תברואתי. כי יש מכת זכובים מטרידה מאוד באזור זה. אנא טפלו בדחיפות. לטיפולכם הדחוף, בשורות טובות במהרה תודה מראש"

תלונה מוצדקת:

"עם קבלת התלונה, מנהלת מחלקת התברואה יצרה קשר עם המתלוננת.

בנוסף, המועצה תערוך פעולות ניטור באזור תחנת הדלק ותנקוט במידת הצורך באמצעים לצמצום מפגע הזכובים באזור." (מנהל אגף תפעול)

תלונה מס' 213600 מתאריך 24.11.24 – ריבוי זכובים

"אחרונה ביליתי בנחל משמר, נווה זוהר ואיזור המלונות. גידהמתי מכמות הזכובים שיש כאן. מאוד לא נעים. האם ניתן לטפל בזה?"

תלונה מוצדקת:

2. מתוך התייחסויות מנהל אגף תפעול:

"האמצעים שאנחנו משתמשים בהם לצמצום המטרד הם מלכודות, שקיות "זכובן" ריסוסים באזורים שניתן לבצע בהן ריסוס.
בתקופה זו של השנה יש התגברות של תופעת הזכובים בעקבות מפגעים שנמצאים בירדן, אנחנו בצד שלנו עושים מה שניתן לעשות כדי לצמצם את התופעה.
נקבעה פגישה עם המשרד להגנת הסביבה בבאר שבע בתאריך ה- 30/12/24 לצורך בחינת שיתוף פעולה עם ירדן לצמצום יותר רחב של התופעה."

"מלכודות בתוך המתחם אנחנו לא מציבים בשל הריח החזק שהן מפיצות, בעבר ניסינו לפזר אבל קיבלנו המון תלונות על הריח אז החלטו להסיר ולהשתמש בשקיות זכובן באזורים שמרוחקים מהמלונות כגון פארק התמרים, מתחם פטרה וכי'
ריסוס בתוך המתחם אנחנו לא מבצעים מכיוון שאסור לנו, הטיפול והחלפה של שקיות הזכובן מתבצע באופן שוטף ע"י קבלן ההדברה בפיקוח של מחלקת תברואה."

3. במסגרת הבירור עולה כי לא התקבלו אסמכתאות המעידות על ביצוע פעולות ניטור, בחינת שימוש באמצעים בהתאם לתוצאות הניטור, טיפול והחלפה של מלכודות חד-פעמיות ורב פעמיות באופן שוטף.

4. לאור האמור לעיל, אני מוצא את התלונה מוצדקת.

תלונה מס' 196796 מתאריך 31.05.24 – תמלול הקלטת ישיבות מועצה ופרסום פרטוקולים

"הקמפינג נסגר לשיפוצים ואין בכל המתחם אזור חלופי כמו שהיה בזמנו חלופה לקרוואנים. נכון לתת חלופה מתאימה לקהל הרחב שמגיע למתחם לטובת נושא זה. נשמח שיינתן אזור אחר במתחם או בקרבתו. הנחלים רחוקים ולא ליד הים. בחמי זוהר אזור המנגלים קטן. בקרוואנים אנחנו מתנגשים עם קהל הקרוואניסטים. מבקשים אזור שקט שנוכל להקים מנגלים ואוהלים בלי להתנגש בפקחים."

תלונה שאינה מוצדקת:

"על פי חוק כל ההקלטות נמצאות באתר המועצה וכך גם הפרוטוקולים.

https://www.ma-tamar.org.il/protocols/: להתמצאות קישור לה"

(דוברת המועצה ומנהלת קשרי חוץ)

תלונה מס' 202246 מתאריך 26.07.24 – העסקת מדביר ללא רישיון בגן ילדים

"מבקר המועצן האם אתה מודע לפשע הפלילי שנעשה פה? אני מבקש תשובות לפני שאני פונה למשטרת ישראל בגין התחזות רשלנות שהיתה יכולה לגרום לאסון בגן ילדים קטנים מעונש על פי חוק אף אחד לא יברח או יתחמק זה בטוח!!! אף אחר לא מעל החוק."

תלונה מוצדקת:

"ב- 21/7 נפתחה קריאה מספר 201754 בדבר העסקת מדביר ללא רישיון על ידי קבלן ההדברה א.ע כהן הדברות. ב- 22/7 נפתחה קריאה מספר 201864 באותו הנושא. ב- 23/7 נפתחה קריאה מספר 201979 כנ"ל. ב- 26/7 נפתחה קריאה מספר 202244 כנ"ל.

המתלונן טוען כי המדביר שהגיע לכיכר ב- 21/7 אינו בעל רישיון מדביר

קריאותיו מטופלות ונבדקות בימים אלו על ידי הייעוץ המשפטי והמחלקה

כמו כן זומן הקבלן לשימוע שעתיד להתקיים ב- 5/8..." (מנהלת מחלקת תברואה)

תלונה מס' 202705 מתאריך 30.07.24 – המנקה בחוף הנפרד נשים

"שלום, המנקה הקבועה בחוף הנפרד לנשים לא עושה את עבודתה. היום הגעתי לחוף בשעה 13:40 היתה צואה של אדם מבוגר במלתחות. בסוף היום בשעה 18:30 עדיין הצואה היתה שם. צחנה ואי אפשר להיכנס למלתחות. המנקה לא נראתה בשטח במשך חמש שעות ישבה בסוכת המציל. לצערי תופעה שנכחתי אליה מס' פעמים. באה עם בנה ולפעמים ביתה לעבודה ולא מנקה דבר בחוף הנפרד המוזנח בהשוואה ליתר החופים. בפעם הקודמת ראיתי אותה שולחת את בנה לגנוב נייד מתיירת ולהכניס אותו מתחת לבגדים. נא טיפולכם בנושא בדחיפות."

תלונה מוצדקת:

"עם קבלת התלונה נערך בירור עם קבלן הניקיון. המועצה וקבלן הניקיון נקטו בפעולות למניעת הישנות מקרים דומים." (מנהל מחלקת חופים וגינות)

תלונה מס' 192529 מתאריך 25.04.24 – קפצנים וברחשים בחניון הקרוואנים

"פנתי אתמול והעניין לא טופל פונה שוב כי זה בלתי נסבל לשבת שיש מזיקים כולנו מלאים עקיצות מהם."

תלונה שאינה מוצדקת:

"שוחחתי עם הפונה, ריקי. בין התאריכים 23/4 ל-27/4 שהתה בחניון הקרוואנים עם בן זוגה. מכירה את האזור והתלונה לגבי "הברחשים", למענתה זו לא שנה ראשונה שהם מגיעים והשנה הזו המפגע היה שונה. מענה שהתקשרה למוקד ולא ידעה אם טיפלו בפנייתה.

הסברתי לה שב-25/4 הייתי בחניון הקרוואנים להבין את גודל המפגע. והשנה אכן המפגע היה שונה, נטרנו מקורות מים עומדים וטופלו בהתאם. כמו כן מצורפת פנייתה מספר 192341 מיום 24/4 ואופן הטיפול. בבדיקה עם המשרד להגנת הסביבה באותה העת מדובר על מופע אופייני לעונה." (מנהלת מחלקת תברואה)

תלונה מס' 209649 מתאריך 14.02.24 – ברזיות על הטיילת

"היי בוקר טוב, משתף שיש הרבה ברזיות מים לא תקינות על הטיילת, לצד לכלוך והמון זבובים זה קצת מבאס שאזור חופשה בארץ לוקה בתחזוקה בסיסית - בטוח שעוברים גם עליכם ימים מורכבים, מקווה שכשהיה לכם זמן תוכלו לטפל בזה - אין הרבה מקומות דומים בארץ, מקווה שנתחזק את המקום כיאה לאתר נופש"

תלונה שאינה מוצדקת:

"שלום,

1. ברזיות- בדקתי מול הפונה היכן הברזיות המדוברות, לציין כי ישנן ברזיות אשר הותקנו ע"י חל"י ואינן משמשות למים קרים וצמוד לברזיות יש קולרים עם מים קרים (בברזיות יש מים רגילים לא קרים) - כל הברזיות והקולרים תקינים.

2. נושא זבובים יועבר לטיפול מול מחלקת תברואה (לציין כי נעשה ריסוס).

(מנהל מחלקת חופים וגינון)

תלונה מס' 207750 מתאריך 22.09.24 – סגירת מסלול חורי מצדה

"באתר שלכם לא מופיע שום הודעה על סגירת וחסימת שביל טיולים בחורי מצדה עקב אירוע שהיה במקום. אנשים מגיעים מחיפה לטיול בחורי מצדה, ונתקעים בשומר שלא יכול להסביר כלום, טוען שקיבל הנחיה לא להכניס אף אחד. גם שאין שום פרסום על ביצוע אירוע בחורי מצדה עם בניית במות לאורך כל ערוץ וחמימה מסלול רגלי. גם אף אחד לא יכול להסביר עד מתי חסימה זאת מתקיימת"

תלונה שאינה מוצדקת:

"חוארי מצדה הינו שמח בבעלות ובאחריות רשות מקרקעי ישראל.

כך שהיא זו אשר קובעת את תנאי השימוש בשמח.

הנך מוזמן לפנות לרשות מקרקעי ישראל לקבלת התייחסותם בעניין. " (מנהל אגף תיירות)

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 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 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 הנלווין, 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 הנלווין 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 היועץ 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)

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

משלוח מכתב ראשוני לפונה "פנייתך התקבלה" תוך 7 ימי עסקים – נספח 4

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

בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך

משלוח מכתב מסכם לפונה תוך 7 ימי עסקים – נספח 3

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