

תאריך: כ"ח בניסן התשפ"ג
28 במרץ, 2023

לכבוד:
מר יוחאי דמרי - ראש המועצה
חברי מועצה

הנידון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022.

הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן "החוק").

סעיף 15 לחוק קובע כי: "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". הרשות המקומית הינה רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. על כן ישנם נקודות חיכוך בין הרשות לתושב ועל הרשות לדאוג כי השירות יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית.

התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרות למועצה לשפר את תפקודה.

בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.

דוד סגל, רו"ח
מבקר המועצה

והממונה על תלונות הציבור

העתק:
חברי המליאה

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2022



הקדמה

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח - 2008 נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. עוד נקבע, כי המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, כמו"כ הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

**הפנייה לממונה
על תלונות
הציבור מיועדת
אך ורק למי שכבר
הגיע למיצוי,
לאחר שפנה
למחלקה
הרלוונטית ולא
נענה כראוי או
שלא בא על
סיפוקו הצודק**

**תלונה יכולה להיות על הרשות המקומית
או על עובד או נושא משרה ברשות
המקומית או בגוף רשותי מבוקר ובלבד
שהתקיימו התנאים הבאים:**

המעשה פוגע במישרין
במתלונן עצמו, או מונע
ממנו במישרין טובת הנאה,
או מעשה הפוגע במישרין
באדם אחר או המונע ממנו
במישרין טובת הנאה

המעשה נעשה בניגוד לחוק
או שנעשה בלא סמכות
חוקית או שאינו עולה בקנה
אחד עם סדרי מנהל תקין,
או שיש בו משום נוקשות
יתרה או אי-צדק בולט

- דוח זה מתייחס **לתלונות** שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה גם **כממונה על תלונות הציבור** בהתאם החוק. הדוח אינו כולל **פניות** רבות נוספות שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור אשר הועברו לטיפול הגורם הרלוונטי (פנייה להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע הסברים וכו', לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה).



**רוב התלונות
שמתקבלות,
קשורות לתחום
הכספים.
כאשר תושב
חושב שפוגעים לו
בכיס, זה כואב
יותר ולכן כמעט
תמיד נושא זה
יהיה הנושא עליו
יתקבלו רוב
התלונות**

- הדוח אינו כולל מספר מקרים בהם נשלחו תלונות למנהלים במועצה עם עותק לממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק, במצבים כאלו התלונות נותרות למעקב ולא לטיפול של הממונה על תלונות הציבור, אלא אם ראה הממונה לנכון שראוי ומתאים שהוא יטפל. לכן ישנם מצבים בהם טופלו פניות כגון אלו על מנת לסייע לתושב לקבל שירות טוב יותר מהמועצה.
- התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה. במידת הצורך נערכו שיחות, סיורים ופגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה ועם המתלוננים על מנת להבין יותר טוב את הרקע לתלונה ולדון בדרכים לטיפול בתלונה.
- בד"כ במקרים בהם התלונה נמצאה כמוצדקת, הועבר לנוגעים בדבר במועצה המלצות לתיקון הליקוי ולמניעת הישנותו.
- בהתאם לחוק, התפקיד היחיד אותו מותר למבקר המועצה למלא הוא ממונה תלונות הציבור. באמצעות התלונות, נחשף מבקר המועצה לעבודת המחלקות השונות ולעיתים במהלך בירור התלונות הוא יכול לראות תהליכים שאינם מתבצעים בצורה נכונה ומתוקף תפקידו כמבקר המועצה הוא יכול לכתוב דוח ביקורת על נושא זה.
- חשוב לציין כי מניסיוני, יחס אדיב ונעים מתוך הקשבה לתושב המתלונן מצמצם בצורה משמעותית את הכעס של התושב כלפי המועצה גם במצב בו התלונה מוצדקת.
- כפי שניתן יהיה לראות בדוח, חל זינוק במספר התלונות על מחלקת הגבייה. בעקבות סקר הנכסים התקבלו פניות רבות שגרמו לכך שהמחלקה לא עמדה בעומס. גם לפני הסקר היה עומס ותושבים התלוננו על עיכובים בתגובות, אז הפניות הרבות שבאו בעקבות הסקר בתוספת מגפת הקורונה, גרמו לעיכובים בלתי סבירים.
- תושב שפנה למחלקה כדי לקבל שירות או מענה לפניה וחיכה הרבה מאוד זמן, באופן בלתי סביר, אי אפשר לכתוב שהתלונה שלו בכלל לא מוצדקת (אפילו אם התברר לבסוף שהתלונה עצמה לא הייתה מוצדקת) ולכן היו מקרים בהם תושב התלונן על משהו והתלונה עצמה לא נמצאה כמוצדקת, אך לעיתים נרשם שהתלונה מוצדקת חלקית מכיוון שממחלקה שנותנת שירות, מצופה שתיתן מענה הולם שכמובן כולל בין היתר, גם מענה בפרק זמן סביר.

▪ בנוסף לתלונות שהתקבלו, בכל אחת מהשנים 2021 ו-2022 טופלו עוד מעל 20 פניות שאינן מוגדרות כתלונות. הממונה טיפל בהן כדי לעזור לתושבים לקבל שירות טוב ומהיר יותר למרות שלא היה מדובר בתלונות רשמיות. פניות אלו מפנות זרקור לנושא איכות השירות לתושב. לפי הכמות ובעיקר לפי סוג התלונות והפניות שהתקבלו, **נראה כי קיימת תחושה בקרב יותר ויותר תושבים, שחלה ירידה ברמת מתן המענה והשירות הניתן להם.**

▪ בעקבות הפניות הרבות בנושא איטיות המענה במחלקת הגבייה, בוצעה השוואה של שעות מענה טלפוני השבועיות (בנרמול לכל 1,000 תושבים). תוצאות הבדיקה הראו, כי במועצה יש 8 שעות מענה טלפוני בשבוע, לכ-12,000 תושבים שהם 0.67 שעות מענה לכל 1,000 תושבים. ב-21 רשויות אחרות שנבדקו (נבדקו שעות המענה באתרי אינטרנט של 21 מועצות אזוריות, רובן דומות יחסית באופי ובגודל), הממוצע היה כשעתיים מענה לכל 1,000 תושבים. היו אמנם גם רשויות בהן היה קצת פחות שעות מענה, אך ברובן היו שעות נרחבות יותר.

▪ בקשר לזה, אציין כי לדעת הממונה, אם המענה לפניות המתקבלות במייל היו מהירות, אפשר לקבל את זה ששעות המענה הטלפוני מצומצמות מכיוון שניתן שירות במייל אך מכיוון שגם לפעמים זמן התגובה למיילים ארוך וגם יש מעט מידי שעות מענה טלפוני, הדבר גורם לתחושה בקרב תושבים שהמועצה לא מספיק משקיעה במתן שירות איכותי ומהיר לתושביה.

▪ **המלצות מרכזיות ממסקנות הדוח:**

○ להגדיר זמן סביר לטיפול בכל סוג של פניית תושב, כולל מענה מידי בעת קבלת הפנייה שידע התושב שפנייתו התקבלה ושתטופל וכן מתן מענה וסגירת הפנייה. כמובן שיש לדאוג ליישם ולעמוד בזמנים שנקבעו ככל הניתן.

○ **השקעה משמעותית במענה הדיגיטלי ובפרט הטמעת תיק התושב, כולל הדרכת התושבים בשימושים האפשריים.** זאת בכדי שתושבים רבים ישתמשו בו ולא יצטרכו לפנות למועצה בכלל. כמו כן, מומלץ לבחון אפשרות להוסיף בתיק התושב אפשרות של שליחת פניה למחלקת גבייה ואז גם אין את המענה בתיק התושב, הוא יוכל דרכו לפנות לקבלת מענה.

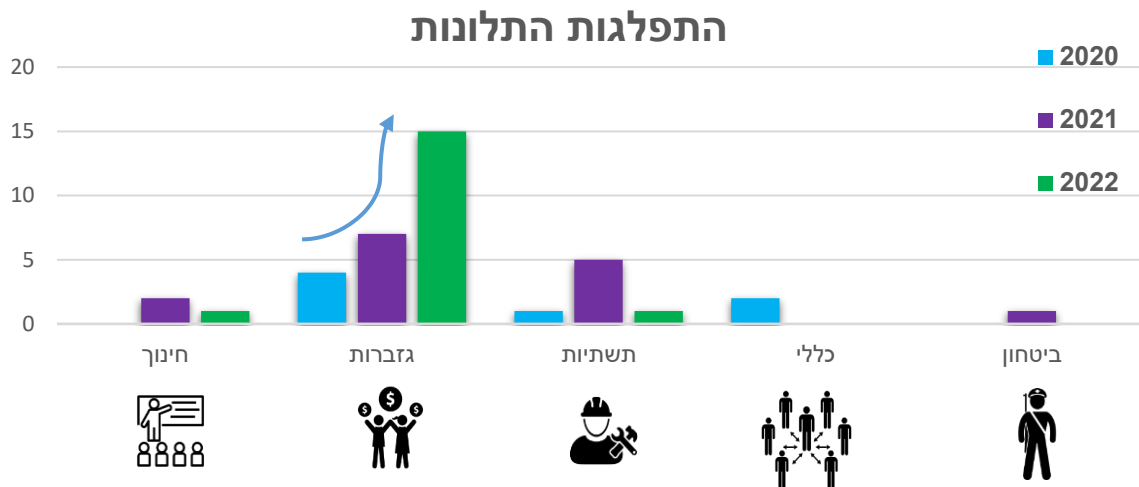
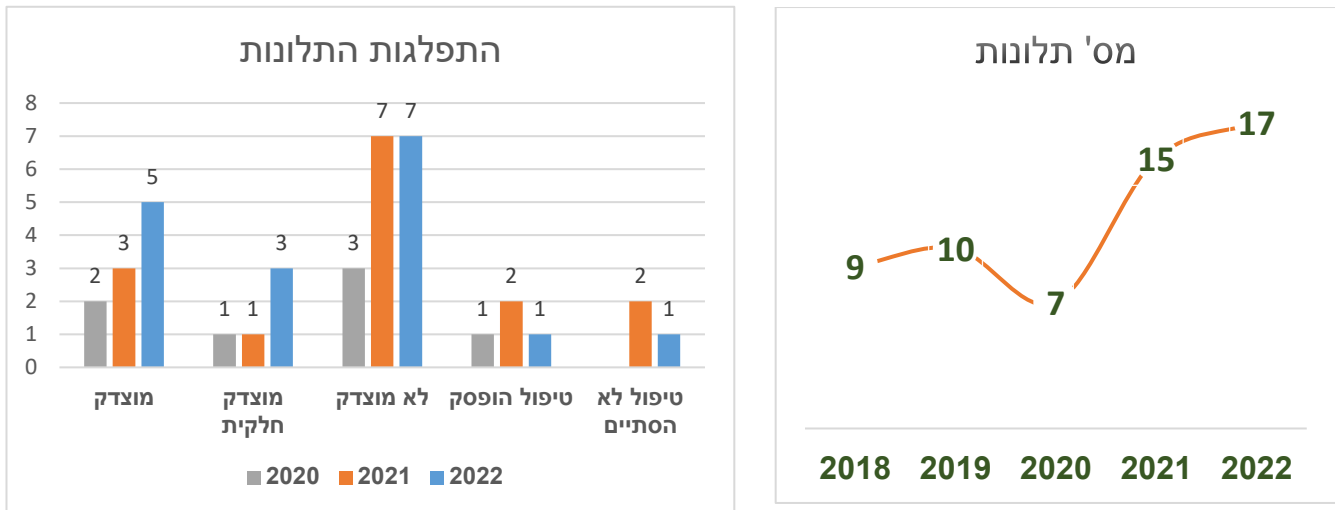
○ **בינתיים להרחיב את שעות המענה הטלפוני במחלקת גבייה.** בעקבות תלונות ספציפיות על כך שקשה לקבל מענה ולאחר קבלת הרבה מאוד פניות ותלונות שאגב התלונה, אמרו שקשה מאוד להשיג את מחלקת הגבייה בטלפון. אם המענה לשליחת מיילים היה מאוד מהיר ויעיל, אני חושב שאפשר לצמצם את שעות המענה הטלפוני. אבל התקבלו תלונות רבות גם על כך שמיילים שנשלחו,

לא קיבלו כל מענה במשך חודשים רבים. מענה הולם היה מונע תלונות רבות.

○ מומלץ לקבוע אחת לתקופה (שבוע / חודש וכו' - בהתאם לצורך), גם אם יש לחץ ועיסוקים אחרים, יום שיהיה מיועד לטיפול בפניות של תושבים שלא קיבלו מענה וזאת על מנת שלא להגיע למצב בו תושב פנה ולא קיבל כל התייחסות.

▪ חשוב לציין כי בין השאר, בעקבות התלונות הרבות, המועצה פרסמה מכרז לתפקיד מנהל מחלקת גבייה כדי לחזק ולשפר את התנהלות המחלקה באופן משמעותי. המכרז הסתיים ללא הצלחה לגייס עובד מתאים לתפקיד זה. המועצה החלה במכרז להכנסת חברת גבייה שתנהל את המחלקה. נכון לעת כתיבת דוח זה, טרם הסתיים המכרז.

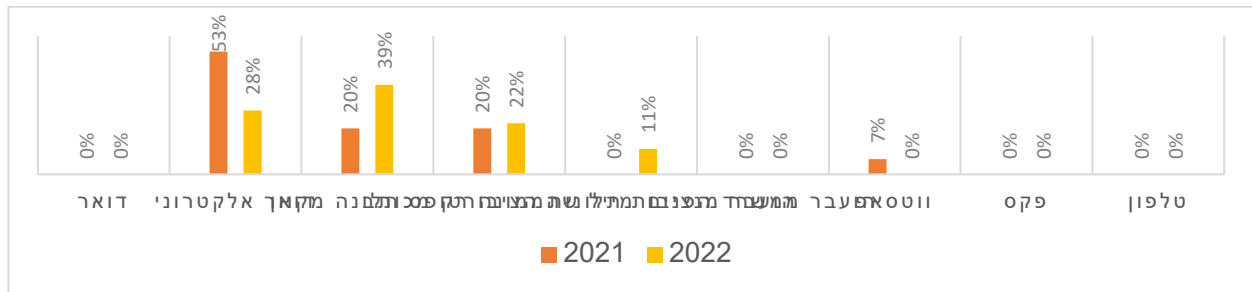
מספר התלונות שטופלו בשנת 2022



הטיפול בתלונות

אחוז התלונות שנמצאו כמוצדקות או מוצדקות חלקית	מספר התלונות						נושא התלונה
	סה"כ	טיפול לא הסתיים בשנת 2022	טיפול הופסק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
100%	1	0	0	0	1	0	חינוך
47%	15	1	1	6	2	5	גזברות
0%	1	0	0	1	0	0	תשתיות
47%	17	1	1	7	3	5	סה"כ 2022
27%	15	2	2	7	1	3	סה"כ 2021
43%	7	0	1	3	1	2	סה"כ 2020

דרך קבלת התלונות:



פירוט התלונות שטופלו בשנת 2022: (לפי מחלקות)

גזברות ➤

1. תושב שהתלונן על כך שהוא לא קיבל הנחה בארנונה למרות שהגיש בקשה. התברר שיותר מחצי שנה הוא לא קיבל התייחסות כלל למרות שפנה מספר פעמים בטלפון ובמייל. כשהתייחסו, אמרו לו שחסרים מסמכים. הממונה הציע למחלקה לפנות יום לטיפול בפניות שלא טופלו ועדיין הוא לא קיבל התייחסות וזאת משום שהם לא מצאו את הבקשה שלו. אם היו מתייחסים מייד לפניות שלו הוא היה יודע שלא קיבלו את הבקשה והיה שולח שוב ולכן, למרות שהתברר שלא הגיעה לו הנחה, התלונה נמצאה **כמוצדקת חלקית**.
2. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על גודל שגדול מהגודל של הבית שלו. בבדיקת הממונה נמצא כי הוצעו לו ב-4 הזדמנויות שיבוא מודד על חשבון המועצה אך הוא לא הגיע. הוחלט לפנים משורת הדין לאפשר לו מדידה נוספת ע"ח המועצה ועדיין הוא לא תיאם ולכן תלונתו נמצאה **כלא מוצדקת**.
3. תושב שטען שהיה עיכוב משמעותי בטיפול בבקשתו לפטור מנכס ריק בזמן שיפוץ הבית שלו. בבדיקת הממונה נמצא כי לא היה עיכוב בלתי סביר. לאחר שהגיש את כל המסמכים הוא קיבל את הפטור ולכן התלונה נמצאה **כלא מוצדקת**.

4. תושב שקיבל פטור נכס ריק אבל טען שמגיע לו פטור לתקופה נוספת. התלונה נמצאה **כלא מוצדקת** מכיוון שבהתאם לחוק המועצה יכולה לקבוע כי הפטור יהיה לתקופה של חצי שנה בלבד ואכן כך היא החליטה ולכן אסור לה לתת פטור מעבר לתקופה זו.
5. תושב שקיבל מכתב לאחר סקר הנכסים שגודל הבית שלו קטן ב-7 מטר לעומת הגודל שהוא מחויב עליו. הוא דרש שיחייבו אותו לפי הגודל שהיה רשום במכתב. בבדיקת הממונה נמצא כי בהתאם להחלטת גזבר המועצה, בכל המקרים בהם סקר הנכסים מצביע על קיטון מהותי בגודל הנכס, יש לבצע בדיקה חוזרת מדוע יש קיטון. בפועל, המועצה לא ביצעה מדידה חוזרת כדי לבדוק מה הגודל הנכון ולכן תלונתו נמצאה **כמוצדקת**.
6. תושבת שפנתה לקבל אישור תושב ולא קיבלה כל התייחסות במשך תקופה ארוכה. בבדיקה נמצא כי היא העבירה את הבקשה דרך מחלקת חינוך וכנראה זה לא הגיע למחלקת גבייה ולכן לא הוציאו לה אישור תושב. כלומר בגלל חוסר תיאום בתוך המועצה היא לא קיבלה את האישור. יש לציין כי היא הייתה אמורה להגיש את הבקשה דרך אתר המועצה ולא ידנית ולכן זה לא הגיע למחלקת הגבייה ולכן התלונה נמצאה **כמוצדקת חלקית**.
7. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על גודל שגדול מהגודל של הבית שלו. בבדיקת הממונה נמצא כי הוא העביר מדידה של מודד מטעמו. נמצא כי ההבדל בין הגודל שהוא מחויב עליו לבין הגודל שבמדידה שהוא העביר מזערי ולכן תלונתו נמצאה **כלא מוצדקת**.
8. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על גודל שגדול מהגודל של הבית שלו. בבדיקת הממונה נמצא כי בעת סקר הנכסים הוא לא אישר למודדים להיכנס לשטחו ולכן נקבע גודל לפי הערכה. לאחר התכתבות שלנו בוצעה מדידה חוזרת ותוקן הגודל ולכן תלונתו נמצאה **כלא מוצדקת**.
9. תושב שהתלונן על כך שהגיש בקשה להנחה בארנונה ובמשך כמה חודשים לא קיבל התייחסות כלל למרות שפנה מספר פעמים בטלפון ובמייל. כשהתייחסו, אמרו לו שחסרים מסמכים. בנוסף חויב על מחסן יותר מהגודל שלו. רק לאחר התערבות הממונה טופלה הבקשה שלו והוא קיבל את ההנחה. לגבי גודל המחסן, נמצא שאכן הגודל קטן ממה שהוא מחויב ולכן תוקן גודל המחסן בהתאם למדידה מדויקת. ולכן התלונה נמצאה **כמוצדקת**.
10. תושב שטען כי יש אי סדרים בחיובים שלו. כל כמה זמן הוא מקבל חיוב שלא ברור על מה הוא. בבדיקת הממונה נמצא כי החיובים שקיבל היו בעקבות סקר הנכסים והסבר לו באריכות איך החיובים מתאימים בדיוק לגודל הבית שלו וחיובי הביוב לצריכת המים ולכן התלונה נמצאה **כלא מוצדקת**.

11. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על גודל שגדול מהגודל של הבית שלו ועל מחסן שלא קיים כבר כמה שנים. הממונה החל בבירור עד שהסתבר שגזבר המועצה קיים איתו ישיבה והעניין בא על תיקונו ולכן **הטיפול בתלונה הופסק**.

12. תושב שהתלונן על כך שמחייבים אותו על גודל שגדול מהגודל של הבית שלו. בבדיקת הממונה נמצא כי אכן הוא מחויב על יותר מהגודל הנכון והובטח לו שיועבר אליו זיכוי והוא לא קיבל אותו ולכן תלונתו נמצאה **כמוצדקת**. רק לאחר התערבות הממונה הוא קיבל את הזיכוי.

13. תושבת שפנתה לקבל הנחה לה היא זכאית לפי חוק ולא קיבלה אותה. נמצא כי אכן היא הגישה בקשה לפני כמה חודשים ועדיין לא הספיקו לטפל. התלונה נמצאה **כמוצדקת**. לאחר פניית הממונה, הבקשה טופלה והיא קיבלה זיכוי רטרואקטיבי.

14. תושב שרצה לקבל הנחה לה הוא זכאי לפי חוק, ניסה לפנות הרבה פעמים בדרכים שונות ולא הצליח לקבל מענה. פנה בתלונה על כך ששעות המענה הטלפוני אינם סבירים כלל. תלונתו נמצאה **כמוצדקת** מכיוון שאכן קשה מאוד להשיג את מחלקת הגבייה.

15. תושב שקיבל מכתב לאחר סקר הנכסים שגודל הבית שלו קטן בכ-12 מטר לעומת הגודל שהוא מחויב עליו. הוא דרש שיחייבו אותו לפי הגודל שהיה רשום במכתב. בבדיקת הממונה נמצא כי בהתאם להחלטת גזבר המועצה, בכל המקרים בהם סקר הנכסים מצביע על קיטון מהותי בגודל הנכס, יש לבצע בדיקה חוזרת מדוע יש קיטון (אם יש קיטון זה אומר או שיש טעות באחת המדידות, או ששברו חלק מהבית – דבר שפחות סביר..). המודד עדיין לא ביצע את המדידה החוזרת ולכן **הטיפול בתלונה טרם הסתיים** בסוף השנה. יש לציין כי למועצה היו בעיות רבות עם חברת המדידות והשירות שהחברה סיפקה. אך, תושב שפונה ולא מקבל תשובה במשך תקופה כל כך ארוכה, לא אשם בזה.

➤ תשתיות

16. תושב טען שפנה מספר פעמים לדווח על תאורת רחוב תקולה ובמשך הרבה זמן לא טופל. לאחר חיפוש במערכת המוקד, לא נמצאה אף פנייה שלו או של תושב אחר בנושא זה. גם במחלקת תשתיות אמרו שהם כלל לא שמעו על התקלה (הסתבר שהוא פנה למזכיר הישוב והדיווח לא עבר למועצה) ולכן **התלונה נמצאה כלא מוצדקת**.

➤ חינוך

17. תושב שטען כי במוסד חינוכי בישוב שלו ישנם ליקויי בטיחות שחלקם מסוכנים ולמרות פניותיו הרבות, הליקויים לא מטופלים. בבדיקת הממונה נמצא כי הגורמים הרלוונטיים התייחסו לליקויי הבטיחות ברצינות. קיימו מספר סיורים במקום ותיקנו את רוב הליקויים שנמצאו. ישנם ליקויים שלא תוקנו אך לא נראה שמדובר שלקויים מסכני חיים. התלונה נמצאה **כמוצדקת חלקית**.

נספחים

- **נספח א'**
נוהל הממונה על תלונות הציבור
- **נספח ב'**
טופס הגשת תלונה לממונה
- **נספח ג'**
חוק הרשויות המקומיות (ממונה על
תלונות הציבור) התשס"ח - 2008

נספח א' - נוהל הממונה על תלונות הציבור

1. הממונה על תלונות הציבור

1.1. מבקר המועצה, רו"ח דוד סגל, ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

1.2. הממונה על תלונות הציבור הינו שליח תושבי הרשות המקומית לשם הגנה ושמירה על זכויותיהם מפני פגיעה בהם בידי הרשות ובין השאר ממלא פונקציה של מתן שירות ישיר לתושב המתלונן והוא מהווה חלק מהשירות לציבור שנותנת המועצה על ידי יחידותיה השונות.

2. סמכויות הממונה

לשם ביצוע תפקידו יהיה הממונה מוסמך לקבל מכל עובד מועצה או גוף הפועל במסגרתה, מסמכים ומידע הדרושים לו לשם בדיקת התלונות ותהיה לו גישה בלתי מוגבלת לכל התיקים והדיונים במועצה ובמוסדותיה.

3. סודיות

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר אלא לשם ביצוע תפקידו לפי החוק או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

4. דרך הגשת תלונה

4.1. את התלונות יש להפנות בכתב לממונה על תלונות הציבור, באמצעות הטופס המיועד (נספח ב') בדואר אלקטרוני או בדואר או באמצעות מילוי טופס מקוון באתר המועצה (תלונה המגיעה אנונימית לא תיבדק בהתאם לחוק).

4.2. בתלונה יצוינו: שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שאליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

5. מי רשאי להגיש תלונה

5.1. לפני הגשת תלונה לממונה, על המתלונן לפנות ליחידה המתאימה במועצה ורק אם הוא לא קיבל את המענה המתאים הוא יכול לפנות לממונה על תלונות הציבור.

5.2. 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 גוף עירוני מבוקר כמשמעותו 170 א(ב) לפקודת העיריות.

5.3. אדם רשאי להגיש תלונה כאמור ובלבד שהתקיימו התנאים שלהלן:

- 5.3.1. 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.
- 5.3.2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

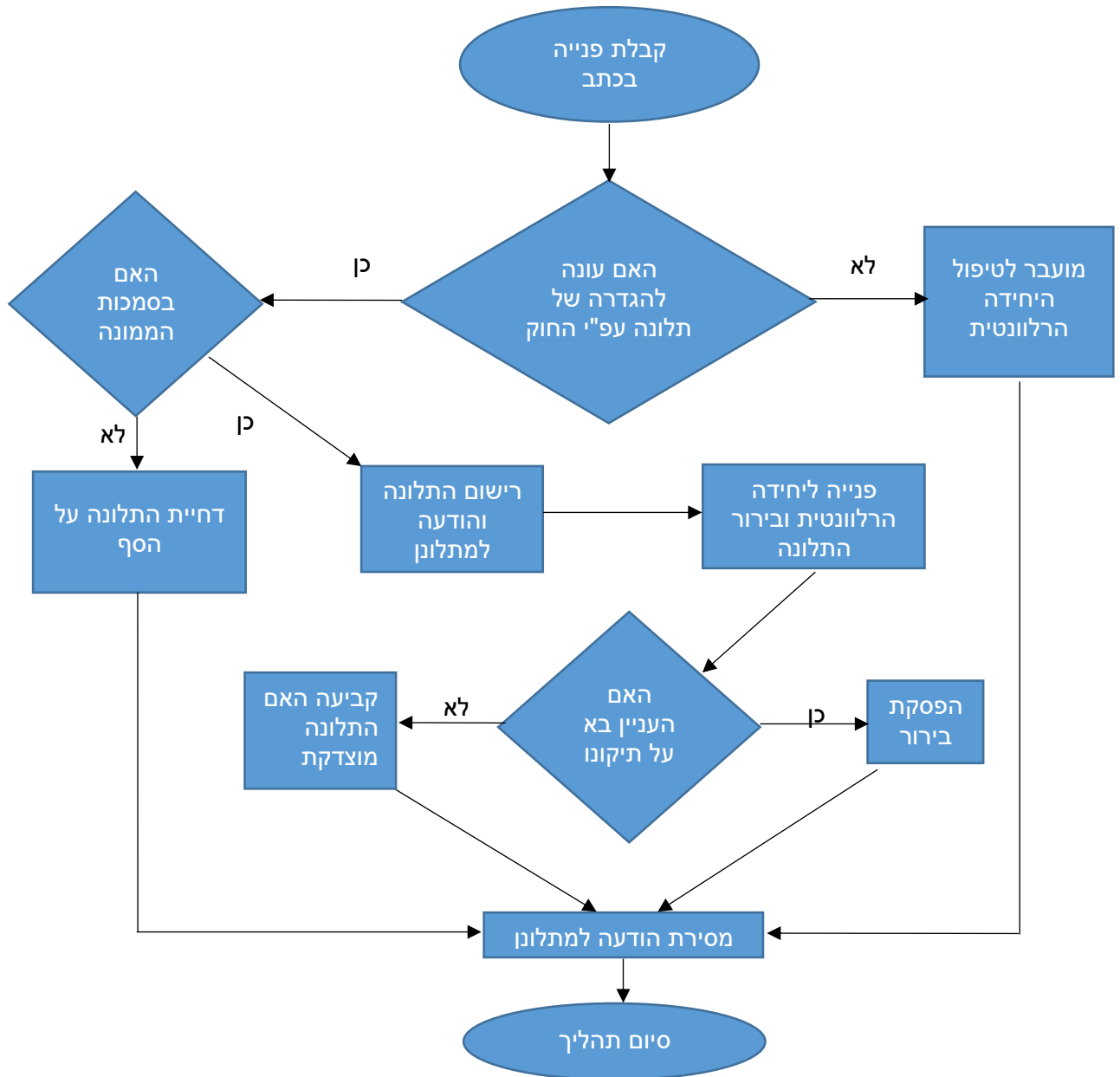
6. הטיפול בתלונה

- 6.1. לאחר קבלת תלונה יעביר הממונה את התלונה למנהל המחלקה הרלוונטי (או למי מטעמו עם העתק למנהל המחלקה) לקבלת תגובה תוך זמן סביר.
- 6.2. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר אם סובר שיש בכך תועלת.
- 6.3. אם מתבקשות מסקנות כוללות למקרים דומים, יש להעביר את המסקנות לראש המועצה ולמנכ"ל.
- 6.4. אם יש בפנייה משום חשש לתביעה משפטית, יעביר עותק ממנה ליועץ המשפטי לידיעתו ולקבלת הנחיותיו.
- 6.5. הממונה על תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בפנייה, יש לשלוח הודעת ביניים לפונה, ועם קבלת החלטה, יש לשלוח לפונה תשובה סופית.

7. דוח שנתי

- 7.1. הממונה על תלונות הציבור יגיש דוח מסכם על כל שנה לא יאוחר מתחילת מאי של השנה שלאחר שנת הדוח. הדוח יכלול סיכום של התלונות כולל התפלגויות של תלונות לפי מחלקות וכן לפי תלונות שנמצאו מוצדקות.
- 7.2. בהתאם לדוח, הממונה על תלונות הציבור יבצע בירורים יחד עם מנהלי המחלקות והעובדים הנוגעים בדבר, לצורך איתור הסיבות לריבוי התלונות בתחומים שנמצאו ומציאת דרכים לשיפור השירות לתושבים.

תרשים זרימה – תהליך טיפול בתלונות



נספח ב' - טופס להגשת תלונה לממונה תלונות הציבור

פרטי המתלונן/ת:

שם פרטי ומשפחה	מס' תעודת זהות	כתובת

טלפון בבית	טלפון נייד	כתובת דואר אלקטרוני

תלונה של עו"ד בשם לקוח: (יש לשלוח ייפוי כוח)

שם העו"ד	כתובת

טלפון	כתובת דואר אלקטרוני

פרטי התלונה:

נגד מי התלונה	
נושא	
תאריך המקרה	
פרטי המקרה	
מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת?	
מה עשית עד עכשיו כדי לפתור את הבעיה? (צרף מסמכים רלוונטיים)	
האם העניין הובא בפני בית המשפט?	
סעד מבוקש	

תאריך _____ חתימה _____

נספח ג'

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

1. * בחוק זה –

הגדרות

"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.

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 תפקידו כממונה על תלונות הציבור;

חובת מינוי ממונה 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.

3. * במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

4. * הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

חובת סודיות

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 גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף

הגשת תלונה

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

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.

*.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.

דרך הגשת התלונה

*.7 (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

תלונות שאין לברר

(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 ויצייין את הנימוקים לכך.

*.8 (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

דרכי בירור תלונה

(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) להתייבב 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 חסיונות.
- (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.
- *.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. איסור הפרעה
- *.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. הפסקת הבירור
- *.11 (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן: תוצאות הבירור
- (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).
- *.12 בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו – סייגים להודעה
- (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.
- *.13 מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו. דחיית התלונה
- *.14 (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וסנדיים
- (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 ייצק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
- 15.* דיין וחשבון
הרשות המקומית 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.
- 16.* חומר שאינו ראיה
(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.
- 17.* פרסום
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 שלום ארנונה לחייבים;
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
- 18.* ביצוע
השר ממונה על ביצוע חוק זה.
- 19.* תחילה
תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
- 20.* הוראות מעבר
עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה