



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمة

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقبة المجلس ومفوض شكاوى الجمهور

פניות ותלונות הציבור

מבוא

עם כניסתו לתוקף של חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, חלה חובה על כל רשות למנות ממונה תלונות ציבור.

לפי הוראות סעיף 2 חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור, התשס"ח-2008), על מועצת הרשות למנות את מבקר הרשות לתפקיד ממונה תלונות הציבור, אולם, מטעמים מיוחדים, היא רשאית למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

יובחר כבר פה כי בהתאם לחוק, התפקיד היחיד אותו מותר למבקר המועצה למלא בנוסף היותו מבקר, הוא ממונה תלונות ציבור, שכן, באמצעות אותן תלונות, נחשף מבקר המועצה לעבודת המחלקות השונות, ולעיתים, במהלך בירור התלונות, הוא יכול לראות תהליכים שאינם מתבצעים בצורה נכונה, ומתוקף תפקידו כמבקר המועצה, יכול הוא, בעזרת המידע שקיבל בהיותו ממונה תלונות הציבור, לערוך ביקורת על אותו נושא.

רקע היסטורי טרם כניסת החוק לתוקף

כאמור, טרם חקיקת החוק, לא חלה חובה על רשות מקומית למנות ממונה תלונות ציבור, אך תפקיד זה אויש מכוח סדרי מנהל תקינים.

עיריית ירושלים הייתה הראשונה שמינתה בשנת 1966 ממונה תלונות ציבור.

בקובץ ניתוח עיסוקים ותיאורי תפקידים בשלטון המקומי שפורסם ע"י משרד הפנים - המינהל לשלטון מקומי בשנת תשנ"ג 1992, פורטו נתוני זיהוי לתפקיד נציב תלונות הציבור ברשויות המקומיות, ברם, קובץ ההנחיות לא היה מחייב והוא הוצא כהמלצה לרשויות תוך פרוט התפקידים המומלצים וכישורי המועמדים.



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمة

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقبة المجلس ومفوض شكاوى الجمهور

ממונה תלונות הציבור – מועצה מקומית בסמ"ה

במועצה המקומית בסמ"ה לא הוקמה עד לאחרונה מחלקה לתלונות הציבור, וזאת למרות החובה לכך לפי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 שהתקבל בכנסת ביום 1 באפריל 2008.

מהבדיקה שערכה הביקורת עולה כי לא קיים נוהל ברור להגשת תלונות ע"י הציבור, ומצב הדברים הקיים מקנה לציבור אפשרויות פניה לראשי מחלקות ו/או לראש המועצה בלבד, בלי נוהל מסודר שבו אם התושב לא קיבל מענה מראש המחלקה שהגיש במסגרתה את תלונתו, אז הוא יכול לפנות לממונה תלונות הציבור על מנת שהאחרון יבדוק את התלונה ביסודיות מול הגורמים האחראים לכך.

תפקיד ממונה תלונות הציבור

האחריות החלה על ממונה תלונות הציבור היא בירור וביקורת תלונות ופניות בגין שירות לא מתאים.

בירור תלונות בכתב, בעל פה ודרך אתר האינטרנט של המועצה, המועברים למחלקתו ע"י מי מלקוחות המועצה, כגון: אזרחים, גופים וארגונים שונים המקיימים קשרי עבודה עם המועצה, וזאת לאחר שפנו קודם לכן לגורמים הרלוונטיים במחלקות השונות הקשורות לעיין התלונה/פניה, ולא נענו כראוי או שלא באו על סיפוקם הצודק.

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 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 והחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית".

הרשות המקומית מהווה הממשל הנגיש הישיר אל הציבור ונועדה לשרתו, לכן, ישנו חיכוך בין התושב לרשות ועל האחרונה לדאוג כי השירות יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית.

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



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمة

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقبة المجلس ومفوض شكاوى الجمهور

נוהל הממונה על תלונות הציבור

המועצה ביציאתה למכרז מינוי מבקר הגדירה שהמבקר ישמש גם ממונה תלונות הציבור, וכעת עליה לאמץ ולקבוע נהל מסודר שלפיו יעבוד הממונה על תלונות הציבור, שמטרתו תהיה:

- 1- ליצור דפוסי עבודה והתנהגות אחידים לטיפול בפניות/תלונות ציבור תושבי המועצה ע"י הממונה על תלונות הציבור.
- 2- להבטיח טיפול יסודי, ענייני, ממצה ואיכותי בפניות ותלונות הציבור, בזמן סביר, הכל במגמה לשפר את השירות ולשמרו ברמה גבוהה.
- 3- לוודא בקרה נאותה לאורך זמן בכל מכלול פניות ותלונות התושב על מנת להפיק לקחים ולשפר את המערכת.

על חברי המועצה לאמץ נהל לעבודת הממונה על תלונות הציבור, בהתאם לרוח הדברים שלהלן:

-תלונות הציבור-

כללי

מועצה מקומית בסמ"ה נותנת שירות לתושבים ולציבור הרחב ומחויבת בהתייחסות נאותה לציבור זה.

מגוון הנושאים ודרכי הפניה של הציבור למועצה הביא לקביעת דפוסי פעילות לפניות השונות המוגדרות בהמשך הנהל.

על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, המועצה תמנה את מבקר המועצה או (בכיר אחר – מטעמים מיוחדים) לממונה על תלונות הציבור.

הממונה על תלונות הציבור הינו שליח של תושבי הרשות 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.



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمة

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقبة المجلس ومفوض شكاوى الجمهور

הגדרות

הממונה – הממונה על הטיפול בפניות ותלונות הציבור – שהוא מבקר הרשות.
מנהל ישיר – ראש מחלקה או אגף הממונה על העובד הפונה או על הנושא.
פניה/תלונה – כל בקשה, טענה, המלצה, הצעה בכל נושא שהוא שהתקבלה אצל המנהל או הממונה הישיר בכתב או בעל פה.
פניה אנונימית – פניה שאיננה חתומה ואינה מציינת את פרטי השולח – הפניה לא תיבדק אלא ע"פ שיקול דעתו של הממונה.
יומן פניות – יומן (דיגיטלי) המנוהל במשרדו של הממונה ובו פרטי כל פניה – כל פניה תוגדר לפי מספר מזהה אשר יוצמד לה תוך כדי רישומה ביומן.
תיק פניה – תיק שמזהה את הפניה לפי המספר שהוצמד לה ע"י הממונה ובו נאסף כל החומר העוסק בתחומי הפניה.
דוח שנתי – דוח אשר יופץ בראשון למאי מדי שנה והמפרט את הפניות/התלונות שהגיעו במהלך השנה ואופן הטיפול בהן.

סמכויות הממונה

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

סודיות

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו בעקבות עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי החוק ולפי תפקידו כמבקר הרשות, וזאת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

הגשת תלונה/פניה

את הפניות/התלונות יש להפנות בכתב לממונה על תלונות הציבור, באמצעות הטופס המיועד לכך בדרכים כדלהלן:

1. בדוא"ל בכתובת mevaker@basma.muni.il.
 2. בהגשה ידנית במשרד הממונה על תלונות הציבור.
 3. בטופס מקוון באתר המועצה.
 4. בפקס המועצה.
 5. בדואר לכתובת המועצה.
- בפניה/תלונה יצוינו: שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שאליו נסבה התלונה, לרבות מועד האירוע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של הפניה/תלונה.



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمه

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقب المجلس ومفوض شكاوى الجمهور

הזכות להגשת פניה/תלונה

לפני הגשת הפניה/התלונה לממונה, על הפונה לפנות ליחידה המתאימה במועצה, ורק אם לא קיבל מענה הולם ו/או מתאים, הוא יכול לפנות לממונה על תלונות הציבור.

כל אדם רשאי לפנות ו/או להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור בכל עניין הקשור לרשות ומוסדותיה, והקשור בכל עובד, כל נושא משרה, כל ממלא תפקיד, וכן על כל גוף עירוני מבוקר כהגדרתו בחוק.

כל אדם רשאי להגיש תלונה ו/או לפנות לממונה כאמור, ובלבד שהתקיימו התנאים שלהלן:

- 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, לחנתת דעתו של הממונה על תלונות הציבור את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

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

הטיפול בתלונה

- לאחר קבלת תלונה, יעביר הממונה את התלונה למנהל המחלקה הרלוונטי (או למי מטעמו עם העתק למנהל המחלקה) לקבלת תגובה תוך זמן סביר (לפי תוכן התלונה/פניה).
- הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את העובד שהתלונה קשורה אליו וכל אדם אחר אם סבור שיש בכך תועלת לבירור אותה תלונה/פניה.
- אם מתבקשות מסקנות כוללות למקרים דומים, יעביר הממונה את המסקנות לראש המועצה.
- אם יש בפנייה משום חשש לתביעה משפטית, יעביר הממונה עותק ממנה ליועץ המשפטי של המועצה לידיעתו ולקבלת הנחיותיו.
- הממונה על תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בפניה, ישלח הודעת ביניים לפונה, ועם קבלת החלטה, ישלח תשובה סופית לפונה.

סגירת פניה/תלונה

פניה/תלונה תיחשב כ"מטופלת" ו/או "סגורה" באחד משני התנאים:

- 1- הפונה הודיע שהוא רואה בנושא "סגור" ומטופל.
- 2- הממונה קבע שהפניה טופלה כראוי ודינה להיסגר.



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمه

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقبة المجلس ومفوض شكوى الجمهور

החלטה על "סגירת" פניה/תלונה תלויה בכל מקרה במכתב לפונה עם תשובה מפורטת.

דוח שנתי

הממונה על תלונות הציבור יגיש דוח מסכם על כל שנה, ולא יאוחר מהראשון למאי של השנה שלאחר שנת הדוח; הדוח יכלול סיכום של התלונות כולל התפלגויות של התלונות לפי מחלקות, וכן לפי תלונות שנמצאו מוצדקות.

בהתאם לדוח, יבצע הממונה על תלונות הציבור בירורים יחד עם מנהלי המחלקות והעובדים הנוגעים בדבר, לצורך איתור הסיבות לריבוי התלונות בתחומים שנמצאו, ומציאת דרכים לשיפור השירות לתושבים.

פניות אשר לא יטופלו ע"י הממונה

- תלונות אשר נמצאות בהליכים בבתי הדין, או שבית הדין כבר הכריע בנושא הפניה.
- הפניה נמצאת בחקירת המשטרה או כוחות הביטחון.
- הפניה לא הוגשה בתום-לב.
- הפניה הוגשה לאחר יותר משנה מיום המעשה/מחדל נשוא הפניה.
- הפניה הוגשה בלי שהמתלונן מיצה את האפשרויות הרגילות הפתוחות בפניו לטיפול בנושא. במצב דברים זה יעביר הממונה את הפניה לטיפול הגורם המתאים.
- פניה/תלונה אשר הוגשה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב).
- פניות לקבלת מידע – יטופלו ע"י מנהל המחלקה הרלוונטי או ע"י מי מטעמו.
- פניות בעילום שם ובלי הזדהות, אלא במקרים שהממונה יראה לנכון לבררם.

תחולת ותוקף

הנוהל חל על כל עובדי הרשות ומוסדותיה, בכל עניין הקשור בכל עובד, כל נושא משרה, כל ממלא תפקיד, וכן על כל גוף עירוני מבוקר כהגדרתו בחוק. הנוהל יכנס לתוקף, והרשות תפעל לפיו לאחר אישורו ע"י הגורמים המוסמכים לכך, ובכללם, ראש וחברי מועצת הרשות.



המועצה המקומית בסמ"ה

المجلس المحلي - بسمه

משרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

مكتب مراقبة المجلس ومفوض شكاوى الجمهور

סיכום ומסקנות

על המועצה לפעול לפי הוראות החוק, ראש המועצה צריך לזמן ישיבת מועצה ובה ידונו במצב הדברים המתואר לעיל, לקבוע נוהל ו/או לאמץ את הנוהל המוצע לעיל בדבר תלונות/פניות ציבור.

על הנהלת המועצה להיערך בהתאם מבחינת תקציבים ומבחינת מערכות מידע ותוכנות המהווים כלים הכרחיים לממונה על תלונות הציבור במסגרת מילוי תפקידו ולצורך יכולתו לעקוב אחרי התלונות ולרכזם ולהגיש בגינם דוחות שנתיים כמפורט בהוראות החוק.

למותר לציין אי מינוי ממונה על תלונות הציבור כאמור, פגע במועצה בהתנהלות השוטפת שלה אל מול התושב וכל הצורך שירותיה, ולכן, ועל מנת לתקן מצב לקוי זה, הביקורת ממליצה לאמץ נוהל זה, דבר אשר ישליט סדר בינה לבין התושב וייצור דפוסי פעולה ועבודה אחידים וחיוניים.

- מצ"ב חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.
- מצ"ב טופס מוצע להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור.
- יש לאשר נוהל זה והטופס המצורף.
- יובהר כי נוהל זה בא להבהיר ולחדד את אופן ודרכי פעילות הממונה על תלונות הציבור ואינו גורע מהוראות החוק; במידה ויש סתירה בין הוראות נוהל זה לבין הוראות החוק, יגברו הוראות החוק.

רעיד א. חדאד - עו"ד
מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור