

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2023

20 אפריל 2024
י"ב ניסן התשפ"ד

לכבוד : מר איתמר מטיאש ראש המועצה
חברי המועצה הנכבדים

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

נכבדיי,

הנני להתכבד ולהגיש את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023. הדו"ח מוגש בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 – להלן "החוק" שקובע:
"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".

אבקש להודות לראש המועצה, ולהנהלת המועצה ועובדיה על שיתוף הפעולה במהלך בירור תלונות הציבור.

בברכה,

עלאא זועבי, רו"ח

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

1	מבוא	1
2-4	פניות התושבים למועצה	2
5	התלונות שנתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור	3
6	3.1 התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור	3.1
7	3.2 התפלגות התלונות לפי נושאים / מחלקות	3.2

4. נספחים

4.1 סיכום הפניות בהתפלגות לפי שנים

4.2 התפלגות הפניות שנתקבלו בשנת 2023 בחלוקה לפי מחלקות

4.3 דו"ח חריגה בזמנים בהתפלגות לפי נושאים לשנת 2022

4.4 דו"ח חריגה בזמנים בהתפלגות לפי נושאים לשנת 2023

4.5 הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008, חייב את כל הרשויות המקומיות למנות ממונה על תלונות הציבור.

החוק הגדיר את הסמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור, וקבע את הכללים למנוי הממונה על תלונות הציבור.

ביום 10 אפריל 2014 מינתה המועצה האזורית עמק המעינות את מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה על תלונות הציבור").

החוק קובע שהממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד. בהתאם לחוק, 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 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנלון, 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דו"ח זה מרכז את התלונות והפניות שנתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור בשנת 2023.

כל התלונות / הפניות רוכזו ותועדו באפליקציה של המועצה וזה למעקב ובקרה.

תיעוד הפניות כלל את כל הפרטים הנדרשים כגון פרטי הפונים ותמצית התלונות;

תיעוד השיחות, הסיכומים, המסמכים, תגובות הנילונים והערותיהם; תשובות, החלטות וסיכומים.

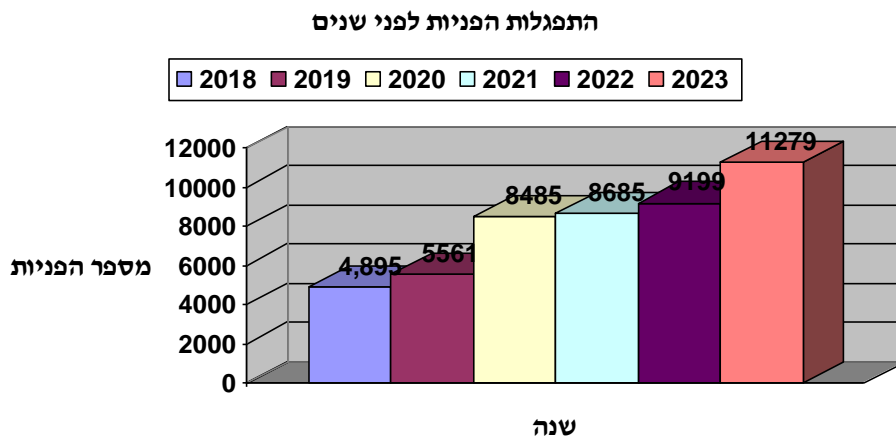
פניות התושבים למועצה

בשנים האחרונות, ועם ההתקדמות הטכנולוגית, הנגישה המועצה את רוב השירותים לתושב, וכפועל יוצא מכך רוב פניות התושבים למועצה נעשות כיום באופן מקוון למשל דרך האפליקציה או דרך אתר המועצה. הפניות מתקבלות כמעט בכל נושא אפשרי כגון תשלומים, בירורים, הצעות, בקשות ועוד. הנחות והיעילות שמאפיינות את הפניות באמצעים המקוונים גרמו לעליה משמעותית וברורה בכמות פניות התושבים באמצעים המקוונים בשנים האחרונות.

הטבלה שלהן מתארת את כמות הפניות שנתקבלו באפליקציה בשנים 2018-2023:

שנה	מספר הפניות שנתקבלו דרך האפליקציה	שינוי באחוזים ביחס לשנה הקודמת
2018	4,895	-
2019	5,561	14%
2020	8,485	53%
2021	8,685	2%
2022	9,199	6%
2023	11,279	23%
סה"כ פניות בשנים 2018-2023	48,104	

בתרשים שלהלן מתוארת כמות הפניות שנתקבלו דרך האפליקציה בין השנים 2018-2023:



מבט מהיר על הטבלה ועל התרשים לעיל מראים שכמות הפניות הוכפלה תוך 5 שנים, כך שבשנת 2018 עמדה כמות הפניות למועצה על 4,895 פניות, לעומת זאת כמות הפניות למועצה בשנת 2023 עמדה על 11,279 פניות.

הפניות שנתקבלו במועצה היו מגוונות ונגעו למספר גדול של נושאים.

בשנת 2020 נרשמה הקפיצה הכי גדולה (53%) בכמות הפניות בחמש השנים האחרונות, כנראה בגלל פרוץ מגפת הקורונה שבמהלכה עברה המועצה לשירות דיגיטאלי כמעט מלא ולא התאפשרה קבלת קהל במשרדי המועצה.

יצוין שלמרות החזרה למתן שירותים פרונטאליים במשרדי המועצה אנו רואים שמגמת הגידול בפניות באופן מקוון נמשכת, וזה הודות ליעילות והנוחות שמאפיינות את הטיפול בפניות שמגיעות למועצה באופן מקוון.

הטיפול בפניות שנתקבלו בשנת 2023

בשנת 2023 נקלטו באפליקציה של המועצה "אש בינה" 11,209 פניות בנושאים רבים ושונים. הפניות שנתקבלו נותבו למחלקות הרלוונטיות ורובן טופלו על ידי עובדי המחלקות הרלבנטיות.

יודגש שאותן 11,209 פניות הן רק חלק מהפניות שהגיעו למועצה וזה מאחר ופניות פרונטליות או טלפוניות שנעשו במישרין לעובדי המועצה אינן מתועדות באפליקציה.

בטבלה שלהלן רוכזו הפניות בעשרת הנושאים שהיו הכי נפוצים בשנת 2023:

מספר פניות	מחלקה	מס"ד
1,865	גביה	1
1,178	אשפה	2
1,176	מוקד	3
968	חינוך כללי	4
770	ביוב	5
754	מתנ"ס	6
576	הנדסה כללי	7
488	וטרינריה	8
315	חברה כלכלית	9
299	הנהלת חשבונות	10

כאמור הפניות נרשמות באפליקציה שמנהלת מעקב פעיל ורציף אחר הטיפול בפניות ומודדת את זמן הטיפול בפניות השונות. לכל מחלקה הוגדר תקן זמן טיפול, האפליקציה יודעת לשלוח התראות על פניות שזמן הטיפול בהן חורג מהתקן שהוגדר מראש.

להלן תמצית הנתונים המשתקפים מדו"חות חריגה בזמנים לשנים 2022-2023

2023		2022		נתון/שנה
%	כמות	%	כמות	
	11,209		9,129	מספר הפניות שנתקבלו באפליקציה
88.6%	9,933	82.5%	7,535	מספר הפניות שטופלו תוך עמידה בתקן זמן הטיפול
11.4%	1,276	17.5%	1,594	מספר הפניות שטופלו בחריגה מתקן זמן הטיפול
0.22%	25	0.34%	31	מספר הפניות שנותרו פתוחות

מעיון בטבלה לעיל עולה שקיים שיפור שמתבטא בכך:

1- שיעור הפניות שטופלו תוך עמידה בתקן הזמן עלה בשנים 2022-2023 מ 82.5% ל 88.6%

2- שיעור הפניות שנותרו פתוחות ירד מ 0.34% ל 0.22%

המדדים הנ"ל מעידים של שיפור ביעילות הטיפול בפניות, ומעידים על שיפור ניכר בסטנדרט העבודה במחלקות השונות.

התלונות שטופלו בשנת 2023 ע"י הממונה על תלונות ציבור :

הפניות שמגיעות בד"כ לממונה על תלונות הציבור הן תלונות הקשורות לאי טיפול בפניות שהועברו למחלקות או תלונות הקשורות לחוסר שביעות רצון מהטיפול שנעשה ע"י עובדי המועצה או עובדי הגופים העירוניים האחרים.

הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור נתקבלו במספר דרכים: פניות דרך האפליקציה, מייל, טלפונים, והגעה פיזית של מתלוננים למשרד הממונה על תלונות הציבור במועצה.

כל הפניות/ תלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור תועדו באפליקציה של המועצה וזה ע"מ לרכז את כל הפניות במאגר אחד, וע"מ לנהל מעקב אחר הטיפול בתלונות.

בשנת 2023 נתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 16 פניות/ תלונות לעומת 23 פניות/ תלונות שנתקבלו בשנת 2022.

הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור עסקו בנושאים שלהלן:

- 1- פניות בעניין ריחות וזיהום סביבתי.
- 2- פניות בעניין אי קבלת הנחות בארנונה המגיעות לזכאים לפי חוק.
- 3- פניות בעניין אי פינוי אשפה.
- 4- פניות בעניין בטיחות.
- 5- פניה בעניין נזקים לבית שנגרמו מהצפה.

סיכום ונתונים סטטיסטיים

בשנת 2023 טופלו 16 פניות בסה"כ ע"י הממונה על תלונות הציבור.

חלק מהפניות התבררו כמוצדקות וטופלו מול העובדים האחראים.

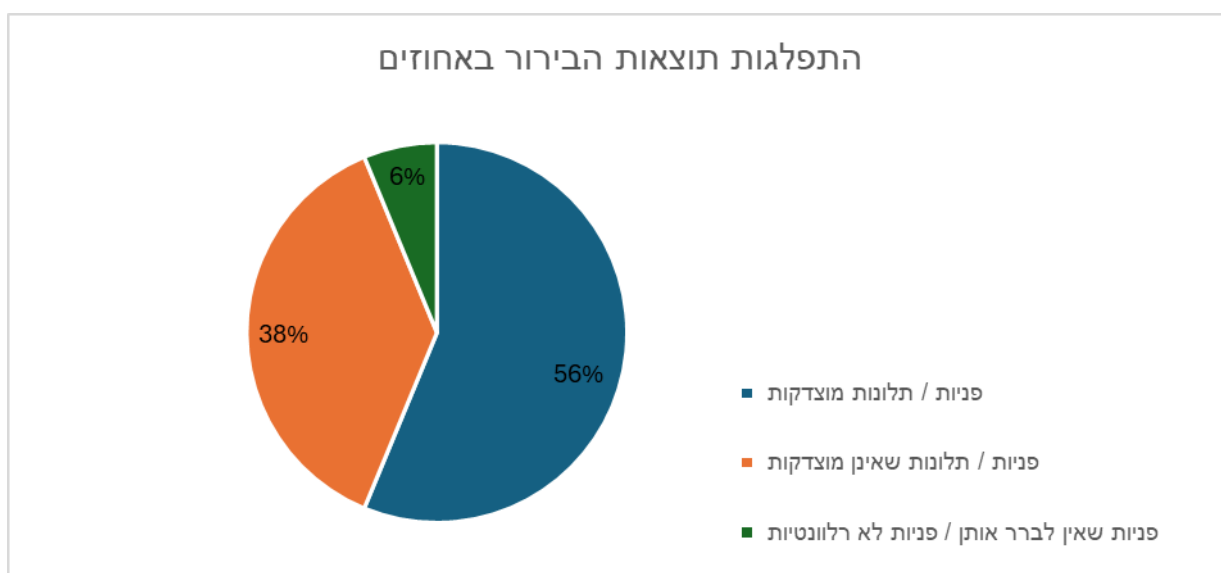
חלק מההפניות שנתקבלו היו לא מוצדקות וחלקן לא היה ניתן לברר אותן או שלא רלבנטיות.

הממונה על תלונות הציבור עדכן את כל המתלוננים בתוצאות הבירור, או בעניין החלטתו ונימוקיו לאי בירור תלונתם.

להלן טבלה המרכזת את התפלגות תוצאות הבירור בפניות / תלונות שנתקבלו בשנת 2023:

פרטים	כמות הפניות	%
פניות / תלונות מוצדקות	9	56%
פניות / תלונות שאינן מוצדקות	6	38%
פניות שאין לברר אותן / פניות לא רלוונטיות	1	6%
סה"כ פניות / תלונות	16	100%

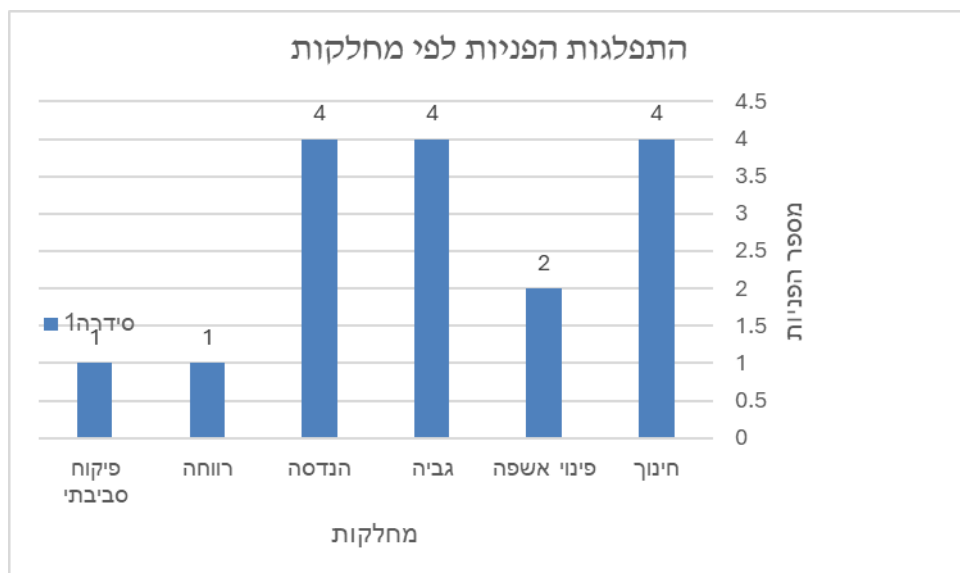
להלן תרשים שמתאר את התפלגות תוצאות בירור התלונות שנתקבלו בשנת 2023 באחוזים:



להלן טבלה שמרכזת את התפלגות הפניות שנתקבלו בשנת 2023 בחלוקה לפני מחלקות:

מחלקה	מספר תלונות פניות/	שיעור התלונות מסך התלונות שנתקבלו השנה
מחלקת החינוך	4	25%
מחלקת הגביה	4	25%
הנדסה	4	25%
פינוי אשפה	2	13%
פיקוח סביבתי	1	6%
רווחה	1	6%
סה"כ	16	100%

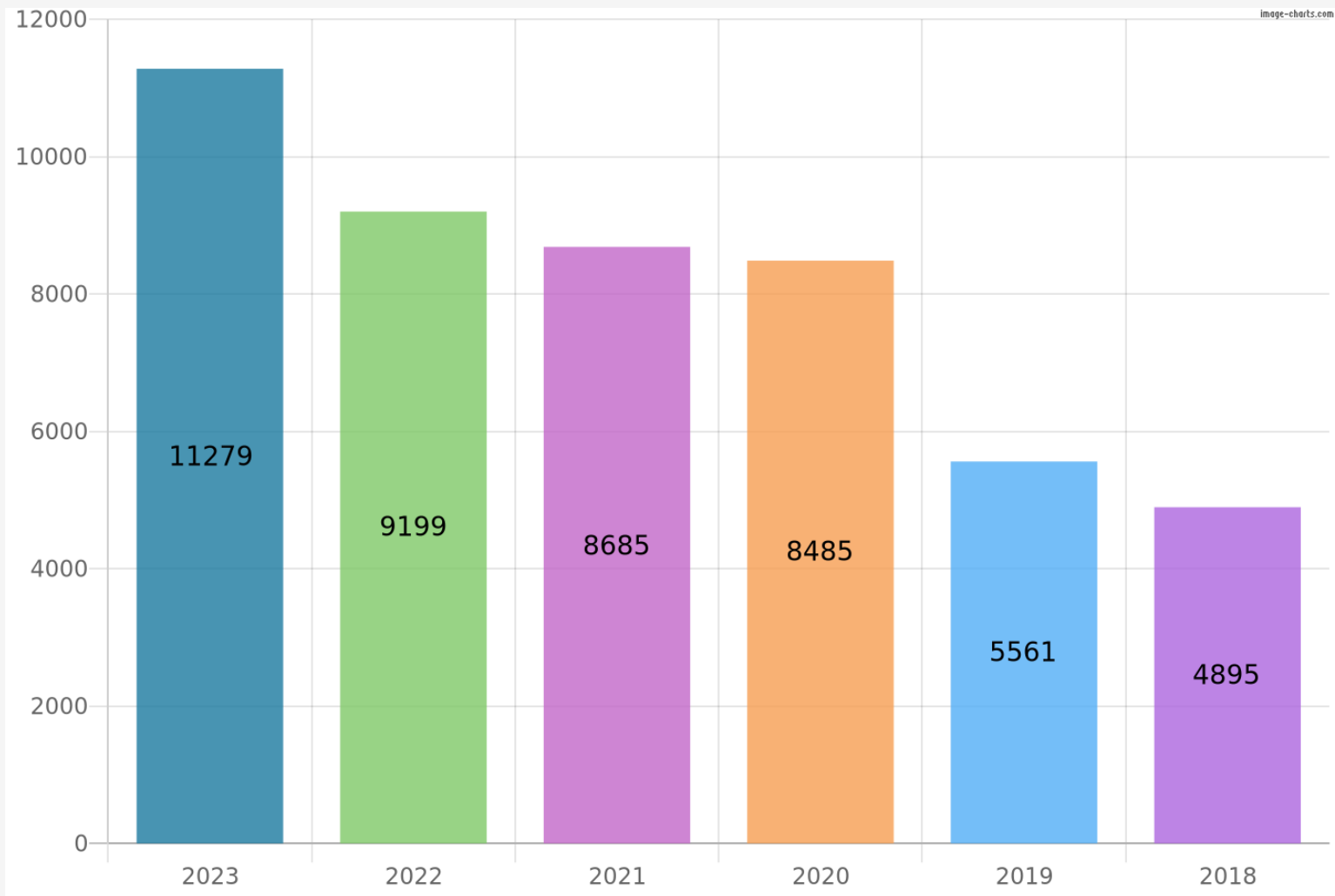
להלן תרשים שמתאר את התפלגות הפניות שנתקבל בשנת 2023 לפי מחלקות:



נספחים

פניות בהתפלגות לשנים בין התאריכים 31/12/2023 - 01/01/2018

תצוגה בגרף



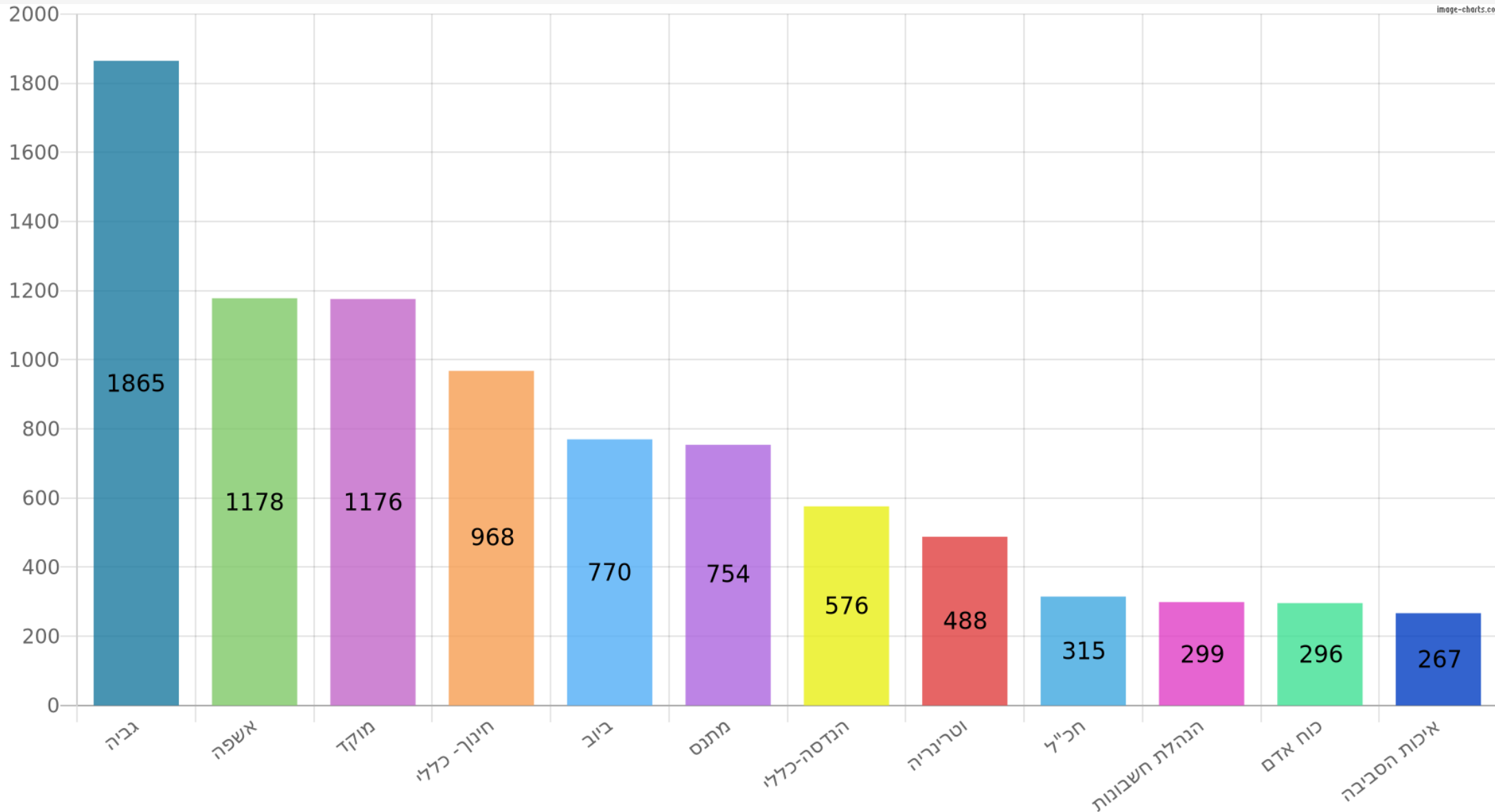
תצוגה בטבלה

סהכ פניות	שנה
11279	2023
9199	2022
8685	2021
8485	2020
5561	2019
4895	2018
48104	סהכ

סה"כ: 37633

דוח בהתפלגות למחלקות בחלוקה לחדשים לשנת 2023

תצוגה בגרף



תצוגה בטבלה

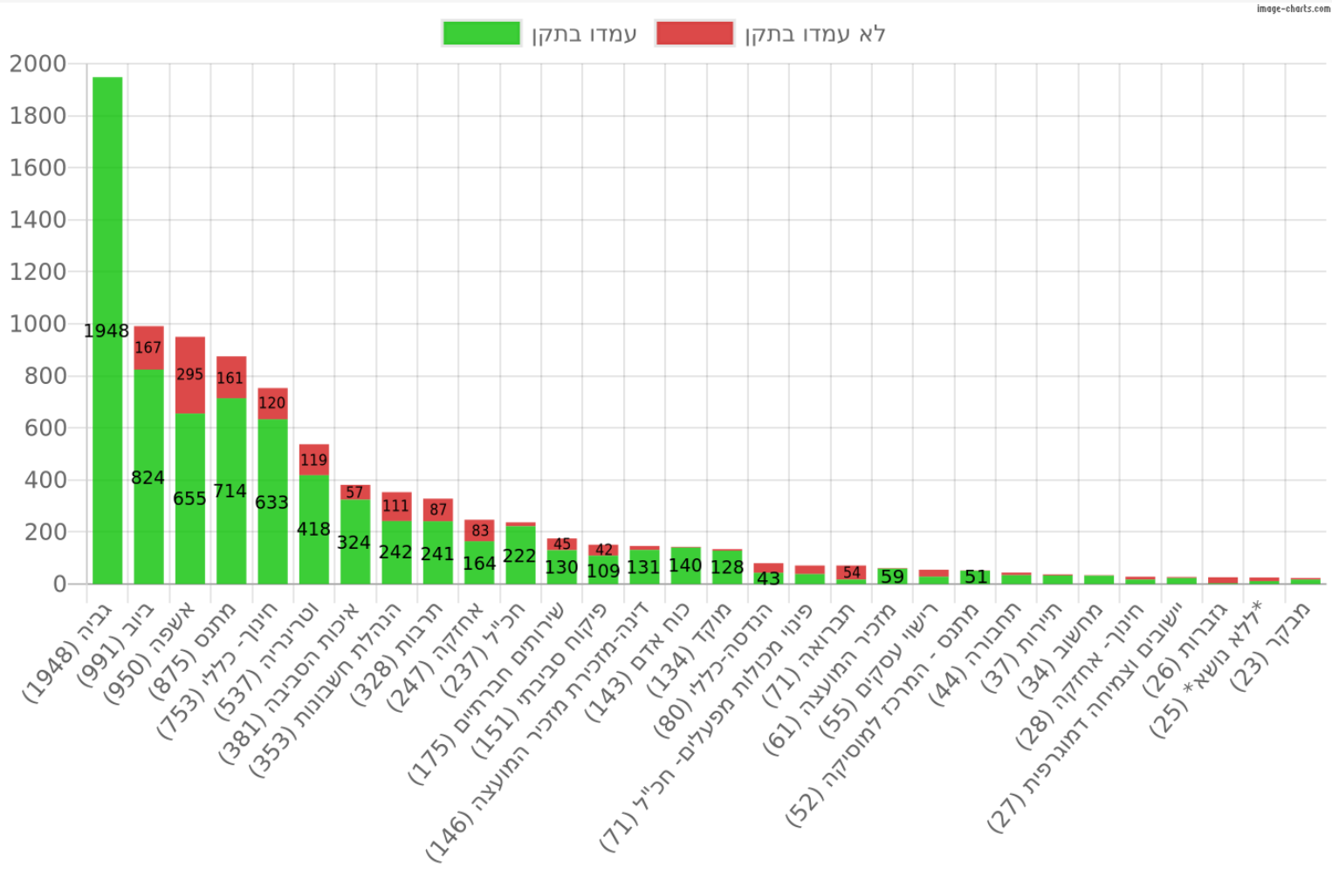
מחלקה	סהכ פניות	אחוז מתוך הסהכ	מס' פניות פתוחות	מס' פניות סגורות	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני	יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר
גביה	1865	16.6%	2	1863	281	122	156	100	157	193	165	137	131	117	159	147
אשפה	1178	10.5%	11	1167	83	56	92	151	89	129	79	111	74	120	115	79
מוקד	1176	10.5%	0	1176	20	7	9	2	7	4	18	157	248	210	239	255
חינוך- כללי	968	8.6%	4	964	73	79	27	33	89	97	92	136	81	77	119	65
ביוב	770	6.9%	10	760	86	78	76	70	96	88	86	89	79	8	7	7
מתנס	754	6.7%	2	752	53	29	40	33	35	68	100	75	146	34	61	80
הנדסה-כללי	576	5.1%	5	571	5	10	9	8	11	37	90	64	91	39	98	114
וטרינריה	488	4.4%	2	486	48	26	44	26	43	52	39	40	39	33	45	53
חכ"ל	315	2.8%	0	315	13	18	26	19	23	45	28	30	36	20	32	25
הנהלת חשבונות	299	2.7%	6	293	18	15	22	22	31	33	22	17	25	22	42	30
כוח אדם	296	2.6%	4	292	18	15	33	10	43	19	31	21	32	30	32	12
איכות הסביבה	267	2.4%	14	253	9	16	30	23	29	10	32	30	22	25	24	17
תרבות	254	2.3%	0	254	23	16	22	4	20	16	22	43	37	15	11	25
דינה-מזכירת מזכיר המועצה	241	2.2%	3	238	72	10	16	8	6	16	12	21	20	24	15	21
מתנס - המרכז למוסיקה	226	2.0%	2	224	29	20	16	6	13	11	7	38	38	11	17	20
חינוך גיל הרך ומעונות יום	226	2.0%	0	226	7	7	13	2	9	8	52	31	12	21	27	37
שירותים חברתיים	204	1.8%	1	203	14	7	14	6	18	16	22	20	26	15	28	18
פיקוח סביבתי	202	1.8%	0	202	19	16	9	8	14	28	12	17	31	19	14	15
פינוי מכולות מפעלים- חכ"ל	114	1.0%	3	111	4	5	6	2	6	14	11	18	8	14	13	13
עידן טכנולוגי	109	1.0%	0	109	8	3	7	3	12	13	21	4	12	4	10	12
אחזקה	94	0.8%	5	89	5	9	7	4	8	8	7	9	10	5	7	15
חינוך- אחזקה	92	0.8%	4	88	5	2	1	0	1	0	1	4	20	9	31	18
תברואה	76	0.7%	0	76	3	0	8	8	30	5	5	6	2	5	1	3
ביטחון	67	0.6%	1	66	1	0	1	0	2	1	3	8	6	24	13	8
תחבורה	49	0.4%	0	49	2	0	2	2	4	4	11	6	6	2	2	8
רישוי עסקים	42	0.4%	0	42	1	0	8	5	7	2	4	7	0	1	2	5
וטרינריה עיקור כלבים בבעלות	32	0.3%	0	32	1	4	18	6	0	1	1	1	0	0	0	0

0	3	1	4	6	1	2	2	1	2	3	6	31	0	0.3%	31	חינוך- הסעות חינוך מיוחד
0	3	5	1	1	0	1	0	1	4	1	10	27	0	0.2%	27	מזכיר המועצה
1	2	4	4	7	1	2	2	0	1	0	0	24	0	0.2%	24	תיירות
6	4	3	6	2	1	0	0	0	0	0	0	22	0	0.2%	22	מועצה דתית
1	4	0	1	0	0	2	1	4	4	0	3	20	0	0.2%	20	גזברות
0	2	3	1	0	2	4	1	4	1	0	1	19	0	0.2%	19	מים - אפיקי מים
0	3	2	4	1	2	4	1	1	0	0	1	19	0	0.2%	19	מבקר
1	1	0	0	0	1	3	1	2	1	1	1	12	0	0.1%	12	ביה"ס לטרקטורים
2	0	0	1	0	0	3	1	0	0	5	0	12	0	0.1%	12	קהילה-קליטה
0	0	1	1	0	1	1	0	5	1	0	2	12	0	0.1%	12	משה-איסוף סוללות
8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1	0.1%	11	משאבי אנוש וכוח אדם
0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	0	0.0%	5	מים-רק מנחמיה
0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	4	0	0.0%	4	מחשוב
3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0.0%	4	*ללא מחלקה*
0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0.0%	4	תיאום אימונים בשטחי אש
0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0.0%	3	מקלטים
1124	1195	923	1257	1158	983	942	812	580	727	583	925	11124	85	-	11209	סהכ

סה"כ: 11209

דוח חריגה בזמנים בהתפלגות לנושאים לשנת 2022

תצוגה בגרף



תצוגה בטבלה

נושא	סהכ פניות	עמדו בתקן	לא עמדו בתקן	אחוז חריגה	חורגות ופתוחות
גביה	1948	1948	0	0.0%	0
ביוב	991	824	167	16.9%	1
אשפה	950	655	295	31.1%	1
מתנס	875	714	161	18.4%	0
חינוך - כללי	753	633	120	15.9%	1
וטרינריה	537	418	119	22.2%	1
איכות הסביבה	381	324	57	15.0%	0
הנהלת חשבונות	353	242	111	31.4%	2
תרבות	328	241	87	26.5%	2
אחזקה	247	164	83	33.6%	11
חכ"ל	237	222	15	6.3%	0
שירותים חברתיים	175	130	45	25.7%	0
פיקוח סביבתי	151	109	42	27.8%	0
דינה-מזכירת מזכיר המועצה	146	131	15	10.3%	0
כוח אדם	143	140	3	2.1%	0

0	4.5%	6	128	134	מוקד
0	46.3%	37	43	80	הנדסה-כללי
0	46.5%	33	38	71	פינוי מכולות מפעלים- חכ"ל
9	76.1%	54	17	71	תברואה
0	3.3%	2	59	61	מזכיר המועצה
1	49.1%	27	28	55	רישוי עסקים
0	1.9%	1	51	52	מתנס - המרכז למוסיקה
0	22.7%	10	34	44	תחבורה
0	10.8%	4	33	37	תיירות
0	5.9%	2	32	34	מחשוב
0	39.3%	11	17	28	חינוך- אחזקה
0	14.8%	4	23	27	ישובים וצמיחה דמוגרפית
0	88.5%	23	3	26	גזברות
0	56.0%	14	11	25	*ללא נושא*
1	26.1%	6	17	23	מבקר
0	26.1%	6	17	23	משאבי אנוש וכוח אדם
0	0.0%	0	20	20	חינוך גיל הרך ומעונות יום
0	62.5%	10	6	16	מים - אפיקי מים
0	81.8%	9	2	11	הנדסה
0	30.0%	3	7	10	חינוך- הסעות חינוך מיוחד
0	0.0%	0	9	9	מורן- מוניצפאלי
0	0.0%	0	6	6	מתנ"ס
0	0.0%	0	6	6	תיאום אימונים בשטחי אש
0	40.0%	2	3	5	ביטחון
0	0.0%	0	5	5	עידן טכנולוגי
1	20.0%	1	4	5	ביה"ס לטרקטורים
0	20.0%	1	4	5	וטרינריה-פינוי פגרים
0	0.0%	0	5	5	חינוך- בתי ספר 1
0	25.0%	1	3	4	שימירת-צמ"ד
0	25.0%	1	3	4	משה-איסוף סוללות
0	0.0%	0	3	3	פארק המעינות
0	100.0%	3	0	3	תאגיד ביוב
0	50.0%	1	1	2	רווחה
0	100.0%	1	0	1	פקחי רט"ג
0	0.0%	0	1	1	צעירים וקליטה
0	100.0%	1	0	1	עמותת הספורט
0	0.0%	0	1	1	גזם- פינוי
31	17.5%	1594	7535	9129	סהכ

סה"כ: 9129

0	0.4%	1	225	226	חינוך גיל הרך ומעונות יום
1	30.4%	62	142	204	שירותים חברתיים
0	6.9%	14	188	202	פיקוח סביבתי
2	76.3%	87	27	114	פינוי מכולות מפעלים- חכ"ל
0	15.6%	17	92	109	עידן טכנולוגי
3	22.3%	21	73	94	אחזקה
2	27.2%	25	67	92	חינוך- אחזקה
0	46.1%	35	41	76	תברואה
0	3.0%	2	65	67	ביטחון
0	14.3%	7	42	49	תחבורה
0	38.1%	16	26	42	רישוי עסקים
0	71.9%	23	9	32	וטרינריה עיקור כלבים בבעלות
0	29.0%	9	22	31	חינוך- הסעות חינוך מיוחד
0	3.7%	1	26	27	מזכיר המועצה
0	12.5%	3	21	24	תיירות
0	4.5%	1	21	22	מועצה דתית
0	60.0%	12	8	20	גזברות
0	47.4%	9	10	19	מים - אפיקי מים
0	10.5%	2	17	19	מבקר
0	41.7%	5	7	12	ביה"ס לטרקטורים
0	0.0%	0	12	12	קהילה-קליטה
0	66.7%	8	4	12	משה-איסוף סוללות
1	27.3%	3	8	11	משאבי אנוש וכוח אדם
0	20.0%	1	4	5	מים-רק מנחמיה
0	50.0%	2	2	4	מחשוב
0	0.0%	0	4	4	*ללא מחלקה*
0	25.0%	1	3	4	תיאום אימונים בשטחי אש
0	0.0%	0	3	3	מקלטים
25	11.4%	1276	9933	11209	סהכ

סה"כ: 11209

רשויות מקומיות

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

תוכן ענינים

2	הגדרות	סעיף 1
2	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	סעיף 2
2	עצמאות הממונה במילוי תפקידו	סעיף 3
2	חובת סודיות	סעיף 4
2	הגשת תלונה	סעיף 5
3	דרך הגשת התלונה	סעיף 6
3	תלונות שאין לבררן	סעיף 7
3	דרכי בירור תלונה	סעיף 8
3	איסור הפרעה	סעיף 9
4	הפסקת הבירור	סעיף 10
4	תוצאות הבירור	סעיף 11
4	סייגים להודעה	סעיף 12
4	דחיית התלונה	סעיף 13
4	זכויות וסעדים	סעיף 14
4	דין וחשבון	סעיף 15
4	חומר שאינו ראיה	סעיף 16
4	פרסום	סעיף 17
5	ביצוע	סעיף 18
5	תחילה	סעיף 19
5	הוראות מעבר	סעיף 20

רשויות מקומיות

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 תפקידיו 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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

הגשת תלונה

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

(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 מפני 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 לבררן

(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 ויצוין 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) 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.

9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או

איסור הפרעה

<p>בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.</p> <p>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.</p>	<p>הפסקת הבירור</p>
<p>11.* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:</p> <p>(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;</p> <p>(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;</p> <p>(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.</p> <p>(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).</p>	<p>תוצאות הבירור</p>
<p>12.* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –</p> <p>(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;</p> <p>(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;</p> <p>(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.</p>	<p>סייגים להודעה</p>
<p>13.* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.</p>	<p>דחיית התלונה</p>
<p>14.* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –</p> <p>(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;</p> <p>(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.</p> <p>(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.</p>	<p>זכויות וסעדים</p>
<p>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.</p>	<p>דין וחשבון</p>
<p>16.* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.</p> <p>(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.</p>	<p>חומר שאינו ראיה</p>
<p>17.* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-</p> <p>(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;</p> <p>(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;</p>	<p>פרסום</p>

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

*.18 השר ממונה על ביצוע חוק זה.

ביצוע

*.19 תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

תחילה

*.20 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).

הודאות מעבר

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה