

דו"ח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2024

30 אפריל 2025
ב' אייר התשפ"ה

**לכבוד : מר איתמר מטיאש ראש המועצה
חברי המועצה הנכבדים**

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

נכבדיי,

הנני להתכבד ולהגיש את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024. 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, עו"ד (רו"ח)

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

1	מבוא
1	פתיח
2	פניות התושבים למועצה
4	הטיפול בפניות התושבים למועצה שנתקבלו בשנת 2024
4	מדד העמידה בתקן זמן הטיפול בפניות
6	התלונות שטופלו בשנת 2024 ע"י הממונה על תלונות הציבור
6	סיכום ונתונים סטטיסטיים
8	התפלגות התלונות לפי מחלקות
9	סיכום

נספחים

סיכום הפניות בהתפלגות לפי שנים

התפלגות הפניות שנתקבלו בשנת 2024 בחלוקה לפי מחלקות

דו"ח חריגה בזמנים בהתפלגות לפי נושאים לשנת 2023

דו"ח חריגה בזמנים בהתפלגות לפי נושאים לשנת 2024

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 המעיינות 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 העירויות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנלוו, 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.

פתיח

דו"ח זה מסכם את פעילות הממונה על תלונות הציבור במועצה האזורית עמק המעיינות לשנת 2024, ומציג תמונת מצב כוללת באשר להיקף תלונות הציבור, אופן הטיפול בהן ותוצאות בירור תלונות הציבור, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

במהלך שנת הדו"ח נמשכה מגמת העלייה בהיקף פניות התושבים למועצה, לצד שיפור מתמשך בעמידה בלוחות הזמנים לטיפול בפניות. בשנת 2024 טופלו על-ידי הממונה 28 תלונות ציבור, מתוכן כ-43% נמצאו מוצדקות. עיקר התלונות נגעו לנושאים סביבתיים, מוניציפאליים ולהיבטים של תכנון והנדסה.

ממצאי הדו"ח משקפים, מחד גיסא, נגישות גבוהה של הציבור לערוצי הפנייה ואפקטיביות גוברת בטיפול בפניות, ומאידך גיסא מצביעים על תחומים שבהם נדרש המשך מעקב, חיזוק תהליכי עבודה והפקת לקחים מערכתית. הדו"ח נועד לשמש כלי לבקרה, לשקיפות וללמידה ארגונית, ולתרום לשיפור מתמיד באיכות השירות הניתן לתושבי המועצה ולחיזוק אמון הציבור ברשות.

פניות התושבים למועצה

הבחנה בין פניות שירות שוטפות לבין תלונות ציבור

לצורך הצגת תמונת מצב מדויקת של פעילות הממונה על תלונות הציבור והבנת היקף עבודתו, יש להבחין בין פניות שירות שוטפות המתקבלות במועצה לבין תלונות ציבור כהגדרתן בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

מרבית הפניות המתקבלות במוקד של המועצה האזורית עמק המעיינות או באמצעות האפליקציה והאמצעים המקוונים אינן בגדר "תלונות ציבור", אלא פניות שירות שוטפות הנוגעות, בין היתר, לקבלת מידע, דיווח על מפגעים, בקשות לביצוע פעולות, בירורים ותשלומים. פניות אלה מתועדות במערכת הממוחשבת "אש בינה" ומטופלות ישירות על-ידי המחלקות המקצועיות, בהתאם לנהלי העבודה ולתקני זמני הטיפול שנקבעו.

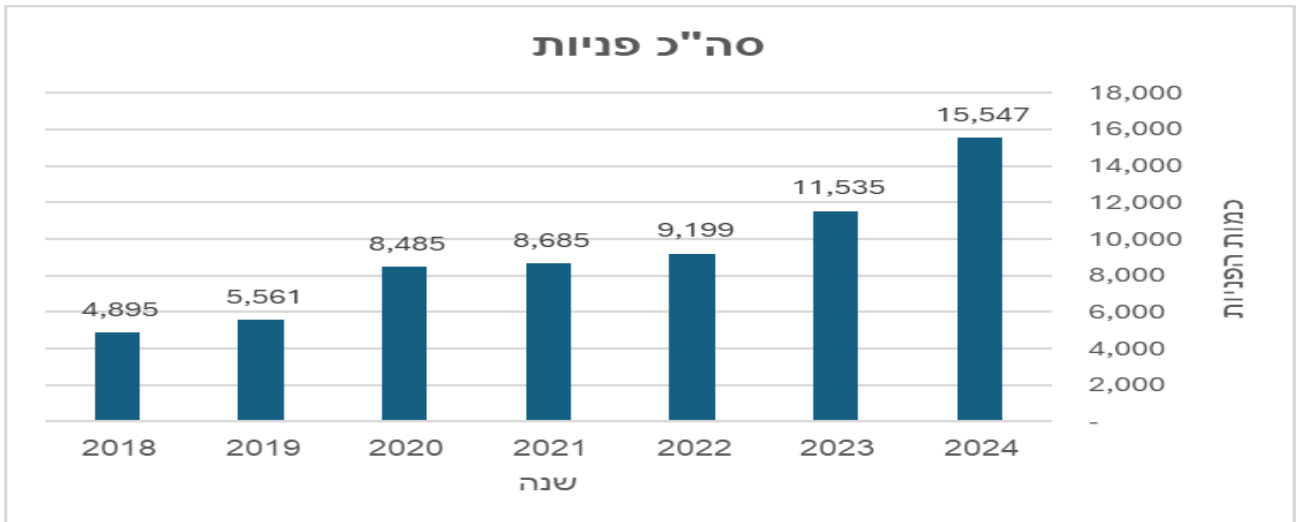
ככלל, פניות שירות שוטפות אינן מובאות לבירור הממונה על תלונות הציבור, אלא במקרים חריגים שבהם עולה טענה לאי טיפול בפנייה, לעיכוב בלתי סביר, או לחוסר שביעות רצון מהותי מאופן הטיפול שניתן.

לעומת זאת, תלונות ציבור הן פניות העומדות בתנאים הקבועים בחוק, ואשר מעלות טענה לפעולה בניגוד לדין, לחוסר סמכות, לפגיעה במנהל התקין, לנוקשות יתרה או לאי-צדק בולט, בקשר לפעילות הרשות, עובדיה או גופים עירוניים מבוקרים. רק פניות העומדות בקריטריונים אלה מועברות לבחינת הממונה על תלונות הציבור ונבדקות במסגרת סמכויותיו.

הטבלה שלהלן מתארת את כמות הפניות שנתקבלו במועצה בשנים 2018-2024:

שנה	מספר הפניות שנתקבלו במועצה	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	11,535	25%
2024	15,547	35%
סה"כ פניות בשנים 2018-2024	63,908	

בתרשים שלהלן מתוארת כמות הפניות שנתקבלו במועצה בין השנים 2018-2024:



מבט מהיר על הטבלה ועל התרשים לעיל מראים שכמות הפניות שולשה תוך 7 שנים כך שבשנת 2018 עמדה כמות הפניות למועצה על 4,895 פניות, לעומת זאת כמות הפניות למועצה בשנת 2024 עמדה על 15,547 פניות.

הפניות שנתקבלו במועצה היו מגוונות ונגעו למספר גדול של נושאים.

בשנת 2020 נרשמה הקפיצה הכי גדולה (53%) בכמות הפניות בשבע 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 למוקד וגם באופן מקוון נמשכת, וזה הודות ליעילות והנוחות שמאפיינות את הטיפול בפניות שמגיעות למועצה בדרך זו.

בשנים 2023 ו 2024 נרשמו עליות חדות בכמות הפניות בשיעורים 25% ו 35% בהתאמה, הדבר מעיד על שיפור ניכר בנגישות התושבים לשירותים של המועצה.

הטיפול בפניות התושבים למועצה שנתקבלו בשנת 2024

בשנת 2024 נקלטו במוקד ובאפליקציה של המועצה 15,547 פניות בנושאים רבים ושוניים. הפניות שנתקבלו נותבו למחלקות הרלוונטיות ורובן טופלו על ידי עובדי המחלקות הרלבנטיות.

יודגש שאותן 15,547 פניות הן רק חלק מהפניות שהגיעו למועצה וזה מאחר ופניות פרונטליות או טלפוניות שנעשו במישרין לעובדי המועצה אינן מתועדות.

בטבלה שלהלן רוכזו הפניות בעשרת הנושאים שהיו הכי נפוצים בשנת 2024 :

מס'ד	מחלקה	מספר פניות
1	מוקד	2,885
2	גביה	2,368
3	אשפה	1,356
4	חינוך כללי	1,174
5	הנדסה כללי	1,098
6	ביוב	1,340
7	מתנ"ס	740
8	וטרינריה	511
9	תרבות	341
10	הנהלת חשבונות	302

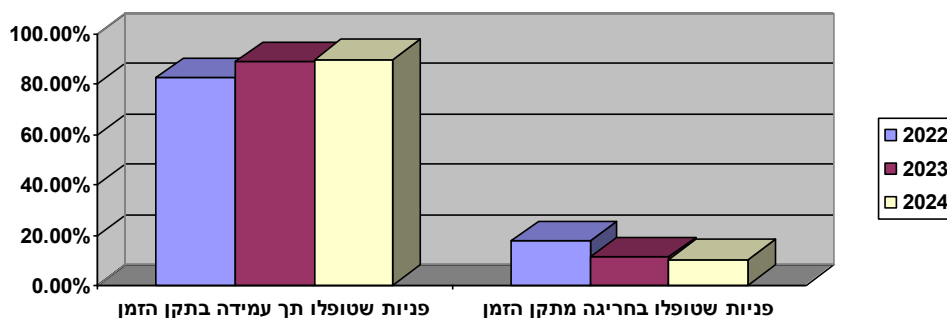
מדד העמידה בתקן זמן הטיפול בפניות

כאמור הפניות נרשמות במערכת ממוחשבת אשר מנהלת מעקב פעיל ורציף אחר הטיפול בפניות ומודדת את זמן הטיפול בפניות השונות. לכל מחלקה הוגדר תקן זמן טיפול, המערכת יודעת לשלוח התראות על פניות שזמן הטיפול בהן חורג מהתקן שהוגדר מראש.

להלן תמצית הנתונים המשתקפים מדו"חות חריגה בזמנים לשנים 2023-2024 :

נתון/שנה	2024		2023		2022	
	כמות	%	כמות	%	כמות	%
מספר הפניות שנתקבלו במועצה	15,547		11,535		9,129	
מספר הפניות שטופלו תוך עמידה בתקן זמן טיפול	13,929	89.60%	10,229	88.68%	7,535	82.50%
מספר הפניות שטופלו בחריגה מתקן זמן טיפול	1,618	10.40%	1,306	11.33%	1,594	17.55%

בתרשים שלהלן מוצגים נתונים סטטיסטיים על זמני הטיפול בפניות התושבים למועצה בשנים 2022-2024:



ניתוח ומשמעויות ניהוליות

המערכת מאפשרת מעקב שוטף אחר זמני הטיפול בפניות, בהתאם לתקני זמן טיפול שנקבעו מראש לכל נושא ולכל מחלקה. המערכת מפיקה התראות על פניות שזמן הטיפול בהן חורג מהתקן, ובכך מסייעת בניהול, בקרה ושיפור מתמיד של השירות לתושב.

מהנתונים עולה כי בשנים 2023-2024 נרשם שיפור מתמשך בשיעור הפניות שטופלו תוך עמידה בתקני זמני הטיפול, כך שבשנת 2024 כ-89.6% מהפניות טופלו במסגרת התקן שנקבע. נתון זה משקף שיפור ביעילות העבודה במחלקות ובתהליכי הטיפול בפניות.

עם זאת, חלק מהפניות טופלו בחריגה מתקני הזמן. חריגות אלו אינן אחידות בין כלל הנושאים והמחלקות, וחלקן נובעות מאופי הפנייה, מורכבותה, עומסי עבודה נקודתיים, או תלות בגורמים חיצוניים שאינם בשליטת הרשות המקומית.

הממצאים האמורים משמשים כלי ניהולי לזיהוי תחומים שבהם נדרש חיזוק תהליכי עבודה, הקצאת משאבים מותאמת, או הפקת לקחים ארגוניים, במטרה להמשיך ולשפר את רמת השירות ואת זמני המענה לתושבים.

התלונות שטופלו בשנת 2024 ע"י הממונה על תלונות הציבור

התלונות 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.

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

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

בשנת 2024 נתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 28 תלונות לעומת 16 תלונות שנתקבלו בשנת 2023.

התלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור עסקו בנושאים שלהלן:

1- ריחות וזיהום סביבתי.

2- אי קבלת הנחות בארנונה המגיעות לזכאים לפי חוק.

3- אי פינוי אשפה.

4- בטיחות.

5- נזקים לבית שנגרמו מהצפה.

סיכום ונתונים סטטיסטיים

בשנת 2024 טופלו 28 תלונות בסה"כ ע"י הממונה על תלונות הציבור.

חלק מהתלונות התבררו כמוצדקות וטופלו מול העובדים האחראים.

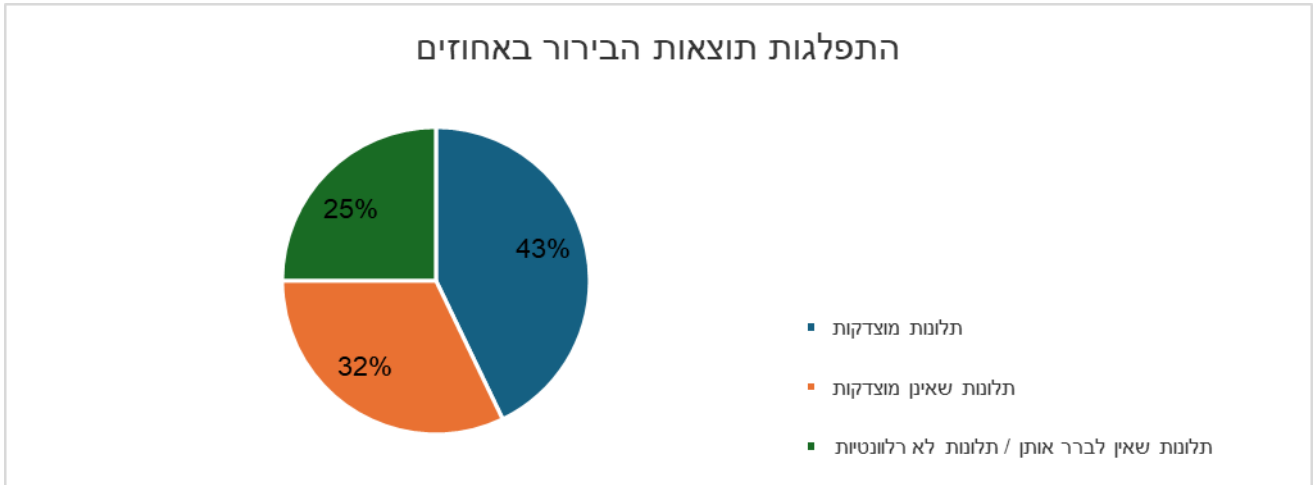
חלק מהתלונות שנתקבלו היו לא מוצדקות וחלקן לא היה ניתן לברר אותן או שלא רלבנטיות.

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

להלן טבלה המרכזת את התפלגות תוצאות הבירור בתלונות שנתקבלו בשנת 2024:

פרטים	כמות התלונות	%
תלונות מוצדקות	12	43%
תלונות שאינן מוצדקות	9	32%
תלונות שאין לברר אותן / תלונות לא רלוונטיות	7	25%
סה"כ תלונות	28	100%

להלן תרשים שמתאר את התפלגות תוצאות בירור התלונות שנתקבלו בשנת 2024 באחוזים :



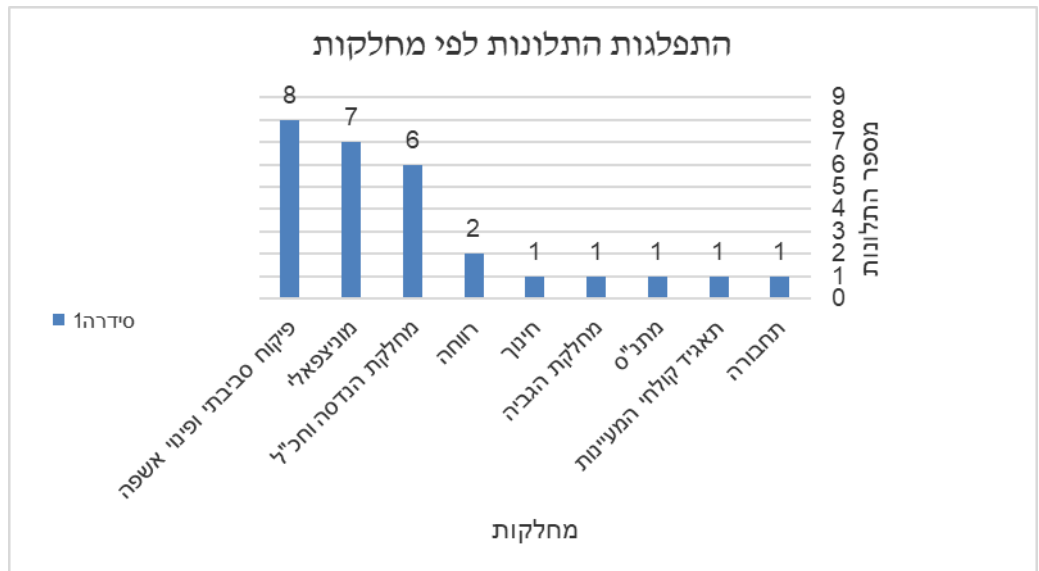
יש לציין שמרבית התלונות טופלו תוך הידברות מול הגורמים הרלוונטיים, וללא צורך בהפעלת סמכויות נוספות של הממונה.

התפלגות התלונות לפי מחלקות

להלן טבלה שמרכזת את התפלגות התלונות שנתקבלו בשנת 2024 בחלוקה לפני מחלקות:

מחלקה	מספר תלונות	שיעור התלונות מסך התלונות שנתקבלו השנה
פיקוח סביבתי	8	28.5%
מוניציפאלי	7	25%
הנדסה וחכ"ל	6	21.4%
רווחה	2	7.1%
מחלקת החינוך	1	3.5%
מחלקת הגביה	1	3.5%
מתנ"ס	1	3.5%
תאגיד קולחי המעיינות	1	3.5%
תחבורה	1	3.5%
סה"כ	28	100%

להלן תרשים שמתאר את התפלגות התלונות שנתקבל בשנת 2024 לפי מחלקות:



הצגת התפלגות התלונות לפי מחלקות נועדה לשקף תמונת מצב כללית של תחומי הפעילות שבהם עלו תלונות לממונה על תלונות הציבור במהלך שנת הדו"ח, ואינה מהווה מדד בלעדי לאיכות עבודת המחלקות או לתפקודן המקצועי.

יודגש כי ריבוי תלונות בתחום מסוים או במחלקה מסוימת אינו מעיד בהכרח על ליקוי מערכתי, ולעיתים הוא נגזר מהיקף פעילות רחב, מריבוי ממשקים עם הציבור, מאופי השירות הניתן, או מחשיפה גבוהה של התחום לתלונות הציבור.

לפיכך, יש לראות בנתונים אלה כלי עזר לבחינת מגמות ולזיהוי תחומים שבהם נדרש מעקב, למידה והפקת לקחים, ולא קביעה ערכית באשר לאופן תפקודן של המחלקות השונות.

סיכום

דו"ח זה משקף את פעילות הממונה על תלונות הציבור במועצה האזורית עמק המעיינות בשנת 2024, ומציג תמונת מצב כוללת באשר לתלונות התושבים, אופן הטיפול בהן ותוצאות בירור תלונות הציבור.

הממצאים מצביעים על נגישות גבוהה של הציבור לערוצי הפנייה, על שיפור מתמשך ביעילות הטיפול בפניות ועל שיתוף פעולה מקצועי מצד מחלקות המועצה והגורמים הרלוונטיים. לצד זאת, הדו"ח משמש כלי לזיהוי תחומים שבהם נדרש מעקב והפקת לקחים, במטרה להמשיך ולשפר את איכות השירות לתושבים.

הממונה על תלונות הציבור ימשיך לפעול באופן עצמאי ובלתי תלוי, בשקיפות ובשיתוף פעולה עם גורמי המועצה, לשם חיזוק אמון הציבור ולקידום מנהל תקין ברשות.

בברכה,

זועבי עלא עו"ד (רו"ח)

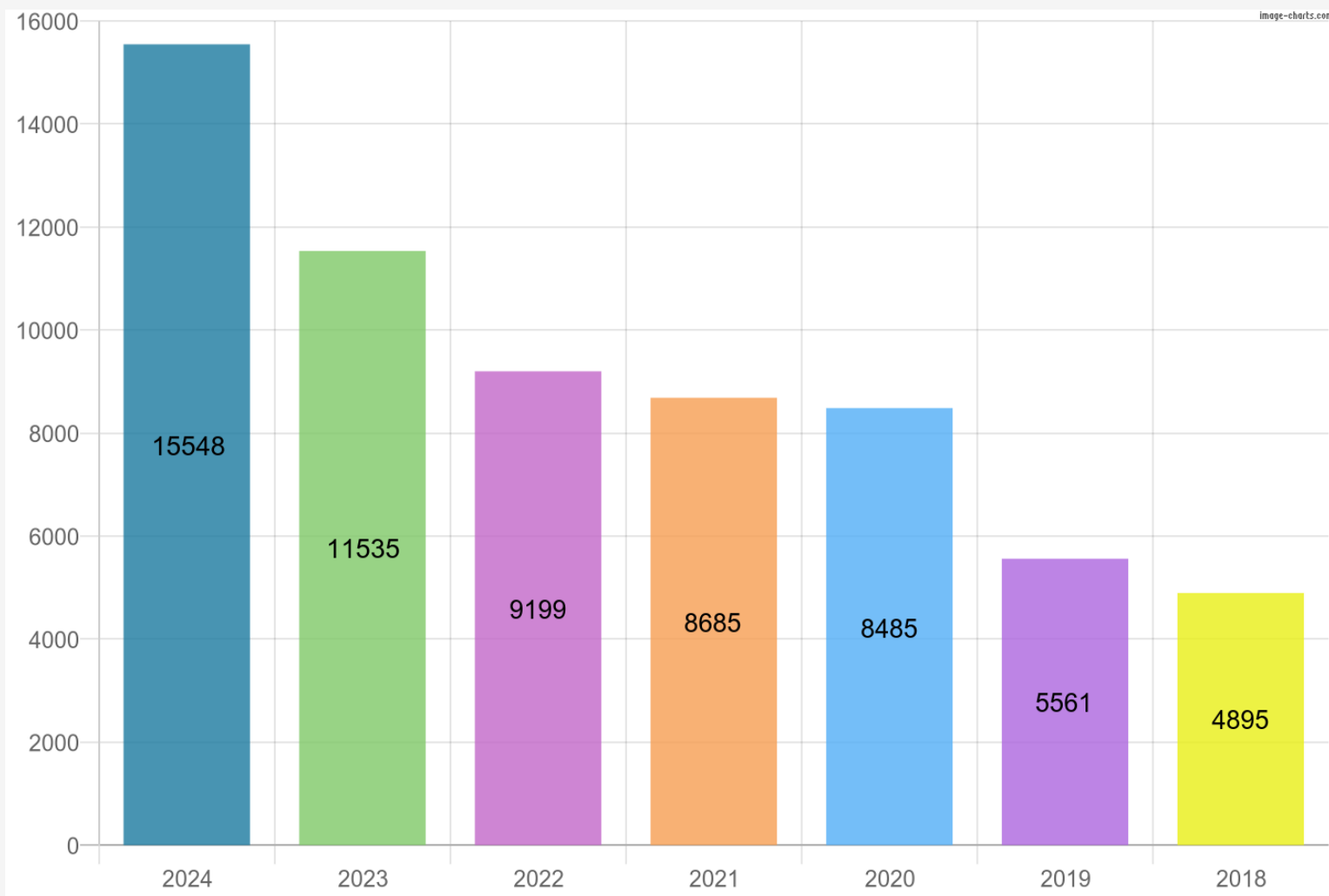
ממונה על תלונות הציבור

מועצה אזורית עמק המעיינות

נספחים

פניות בהתפלגות לשנים בין התאריכים 31/12/2024 - 01/01/2018

תצוגה בגרף



תצוגה בטבלה

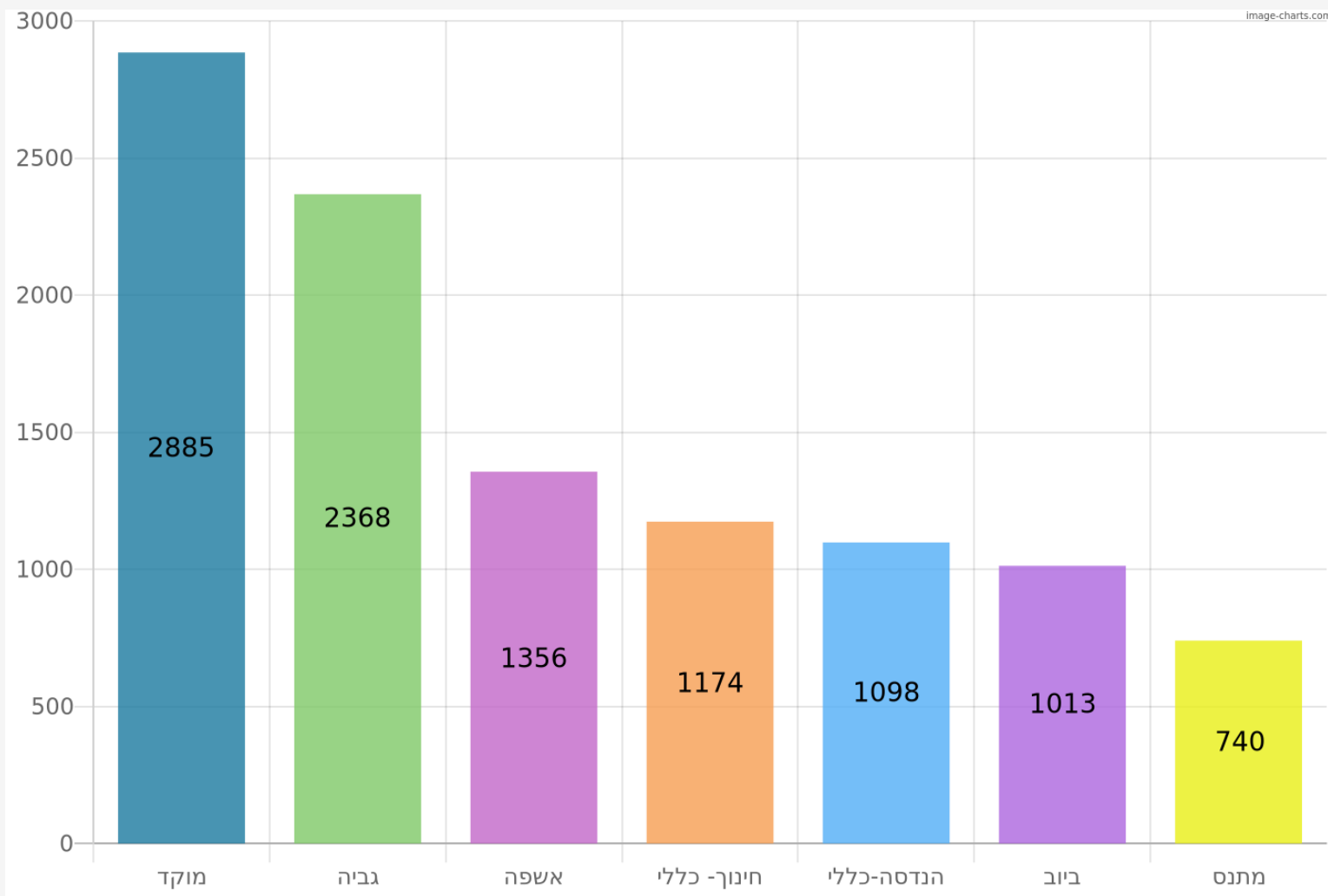
סהכ פניות	שנה
15548	2024
11535	2023
9199	2022
8685	2021
8485	2020
5561	2019
4895	2018
63908	סהכ

סה"כ: 27077

דוח בהתפלגות למחלקות בחלוקה לחודשים בין התאריכים

01/01/2024 - 31/12/2024

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
מוקד	2885	18.6%	0	2885	457	224	188	212	356	284	368	285	209	56	102	144
גביה	2368	15.2%	0	2368	599	191	158	125	176	151	154	122	155	129	184	224
אשפה	1356	8.7%	0	1356	98	65	117	155	153	123	99	111	101	142	99	93
חינוך- כללי	1174	7.6%	0	1174	222	103	69	59	129	139	156	131	80	27	34	25
הנדסה-כללי	1098	7.1%	0	1098	124	87	96	98	143	54	93	84	92	46	69	112
ביוב	1013	6.5%	0	1013	98	84	89	100	86	79	81	69	93	85	86	63
מתנס	740	4.8%	0	740	64	46	31	38	26	136	61	76	112	50	37	63
וטרינריה	511	3.3%	0	511	45	32	40	50	57	55	35	26	31	37	54	49
תרבות	341	2.2%	0	341	28	16	10	24	30	29	34	38	40	18	31	43
מים וביוב בירורים	327	2.1%	0	327	0	0	0	0	0	0	0	3	22	10	74	218
הנהלת חשבונות	302	1.9%	0	302	21	16	12	30	35	26	37	21	37	11	33	23
חכ"ל	295	1.9%	0	295	28	22	32	14	41	28	37	23	24	0	18	28
איכות הסביבה	287	1.8%	0	287	15	16	16	19	34	30	29	29	17	24	15	43

20	8	8	19	24	34	73	14	21	14	26	19	280	0	1.8%	280	חינוך גיל הרך ומעונות יום
20	23	17	38	23	39	28	27	15	15	15	16	276	0	1.8%	276	רווחה-שירותים חברתיים
18	27	25	39	34	26	26	41	25	0	0	0	261	0	1.7%	261	לשכה
18	19	28	34	28	15	28	17	11	20	28	11	257	0	1.7%	257	משאבי אנוש
22	29	20	42	11	23	26	19	12	15	13	15	247	0	1.6%	247	חינוך- אחזקה
13	32	13	38	33	7	5	13	5	7	13	23	202	0	1.3%	202	מתנס - המרכז למוסיקה
12	14	13	12	13	20	16	13	10	3	4	15	145	0	0.9%	145	פיקוח סביבתי
7	11	3	9	17	8	14	19	5	11	13	17	134	0	0.9%	134	דינה-מזכירת מזכיר המועצה
9	11	15	3	12	19	26	9	5	7	4	5	125	0	0.8%	125	עידן טכנולוגי
8	6	16	5	10	9	8	14	5	8	4	3	96	0	0.6%	96	ביטחון
0	0	1	4	50	13	3	8	3	6	1	1	90	0	0.6%	90	תירות
24	11	6	8	3	4	4	6	1	7	4	4	82	0	0.5%	82	אחזקה
0	0	0	5	4	9	7	7	15	9	8	11	75	0	0.5%	75	פינוי מכולות מפעלים- חכ"ל (לא פעיל)
6	2	4	6	7	11	5	13	7	2	6	4	73	0	0.5%	73	מועצה דתית
3	0	4	7	1	10	7	3	10	6	4	5	60	0	0.4%	60	רישוי עסקים
2	4	1	13	6	5	1	6	5	5	6	3	57	0	0.4%	57	תחבורה
0	7	29	3	0	0	0	0	0	0	0	0	39	0	0.3%	39	חכ"ל-כללי
0	1	2	1	2	2	1	1	1	9	11	3	34	0	0.2%	34	מזכיר המועצה
0	0	2	3	2	3	2	4	9	5	1	2	33	0	0.2%	33	תברואה
1	7	4	7	2	0	0	3	2	2	3	0	31	0	0.2%	31	חינוך- הסעות חינוך מיוחד
1	0	5	25	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0.2%	31	וטרינריה עיקור כלבים בבעלות
3	7	2	1	1	5	1	3	2	0	4	1	30	0	0.2%	30	מבקר
12	10	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0.2%	28	שפ"ע
0	1	3	1	0	3	1	4	5	6	0	4	28	0	0.2%	28	גזרות
1	6	5	0	3	4	1	0	3	1	1	2	27	0	0.2%	27	מים
7	7	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0.2%	25	חכ"ל - פינוי מכולות מפעלים
1	1	0	5	2	1	2	4	0	4	3	0	23	0	0.1%	23	משה-איסוף סוללות
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16	0	0.1%	16	כוח אדם
0	1	3	1	2	0	1	1	1	1	1	1	13	0	0.1%	13	קהילה-קליטה
0	4	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0.1%	12	רווחה
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0.0%	6	ללא* ממחלקה*
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0.0%	3	שכר
0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0.0%	3	תאגיד ביוב
0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0.0%	3	מים-רק מנחמיה
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0.0%	2	מחשוב
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0.0%	2	ביה"ס לטרקטורים
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0.0%	1	מקלטים

1345	1086	886	1348	1308	1454	1422	1515	1102	1023	1075	1983	15547	0	-	15547	סהכ
------	------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	---	---	-------	-----

סה"כ: 15547

דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות ונושאים #2 בין התאריכים 01/01/2023 - 31/12/2023

תצוגה בטבלה

מחלקה	סהכ פניות	עמדו בתקן	לא עמדו בתקן	זמן תקן	אחוז זמן חריגה	זמן חריגה ממוצע (בשעות)	זמן חריגה ממוצע (תיאור)
גביה	1881	1840	41	002:00:00	180.9%	59.05	ימים, 11 שעות ו-2 דקות
גביה- בירורים	1870	1829	41	003:00:00	182.0%	59.05	ימים, 11 שעות ו-2 דקות
עדכון פרטים אישיים - אישור תושב	8	8	0	002:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
מוקד	1197	1193	4		19,195.1%	14,626.99	ימים, 10 שעות ו-59 דקות
מידע כללי (לא פעיל)	1122	1121	1	003:00:00	20,471.2%	14,667.26	ימים, 3 שעות ו-15 דקות
הודעות למנהלת המוקד במועצה	52	50	2	005:00:00	142.0%	50.42	ימים, 2 שעות ו-25 דקות
נוהל פיקוד העורף-למצב חירום בלבד	19	19	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
תיאום אימון	4	3	1	003:00:00	120.2%	14.56	ימים, 14 שעות ו-33 דקות
אשפה	1181	1036	145		169.2%	86.25	ימים, 14 שעות ו-15 דקות
אשפה-פחים מלאים	635	588	47	003:00:00	211.4%	80.23	ימים, 8 שעות ו-13 דקות
אשפה-פינוי מכולות	319	250	69	030:00:00	106.3%	45.49	ימים, 21 שעות ו-29 דקות
אשפה- תיקון/רכישת פח	137	114	23	014:00:00	145.1%	151.54	ימים, 7 שעות ו-32 דקות
אשפה-פינוי גזם	51	46	5	014:00:00	221.8%	409.35	ימים, 1 שעות ו-21 דקות
אשפה פינויי פסולת גושית	36	36	0	014:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
פינוי מכולות- מפעלים	2	1	1	002:00:00	234.3%	64.45	ימים, 16 שעות ו-27 דקות
ביוב	1026	911	115		21,792.7%	610.07	ימים, 10 שעות ו-4 דקות
ביוב- פתיחת סתימות	971	896	75	000:03:00	22,916.3%	684.49	ימים, 12 שעות ו-29 דקות
ביוב - שאיבת ביוב	33	8	25	001:00:00	2,769.2%	640.61	ימים, 16 שעות ו-36 דקות
ביוב- שוחה פתוחה/שבורה	14	4	10	001:00:00	874.2%	185.81	ימים, 17 שעות ו-48 דקות
ביוב- הדברת מזיקים בשוחות	8	3	5	002:00:00	495.4%	189.77	ימים, 21 שעות ו-46 דקות

16	ימים, 2 שעות ו-45 דקות	386.76	455.3%		99	872	971	חינוך- כללי
11	ימים, 7 שעות ו-51 דקות	271.86	666.4%	002:00:00	69	326	395	חינוך יסודי ועל יסודי-בירורים
26	ימים, 22 שעות ו-12 דקות	646.21	484.6%	007:00:00	30	339	369	חינוך-רישום לגנים ובתי ספר
0	ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	207	207	פניות מידע
4	ימים, 0 שעות ו-43 דקות	96.73	224.8%		111	648	759	מתנס
4	ימים, 0 שעות ו-43 דקות	96.73	301.5%	002:00:00	111	455	566	מתנ"ס-פעילויות וקיטנות
0	ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	193	193	פניות מידע
5	ימים, 6 שעות ו-54 דקות	126.90	244.6%		87	491	578	הנדסה-כללי
1	ימים, 15 שעות ו-26 דקות	39.44	182.2%	002:00:00	59	416	475	וועדה מקומית - פניה כללית
5	ימים, 4 שעות ו-12 דקות	124.20	173.9%	007:00:00	11	40	51	הנדסה-מענה לפניות
18	ימים, 22 שעות ו-52 דקות	454.88	1,047.7%	002:00:00	16	26	42	הנדסה- מפגעים בטיחותיים
2	ימים, 21 שעות ו-13 דקות	69.22	196.1%	003:00:00	1	9	10	הנדסה-פניה לפיקוח
31	ימים, 11 שעות ו-47 דקות	755.79	1,126.1%		46	448	494	וטרינריה
0	ימים, 10 שעות ו-19 דקות	10.32	121.5%	002:00:00	2	131	133	וטרינריה- כלבים משוטטים
62	ימים, 9 שעות ו-18 דקות	1,497.31	2,179.6%	003:00:00	12	103	115	וטרינריה-שונות/בירורים
8	ימים, 4 שעות ו-50 דקות	196.84	217.2%	007:00:00	8	96	104	וטרינריה- מטרד חתולים
1	ימים, 1 שעות ו-36 דקות	25.60	206.7%	001:00:00	7	36	43	/תן-תקיפה/נשיכה
5	ימים, 10 שעות ו-2 דקות	130.04	641.8%	001:00:00	14	23	37	וטרינריה- בע"ח תוקפן/נשיכה
548	ימים, 20 שעות ו-14 דקות	13,172.24	7,940.6%	007:00:00	0	29	29	וטרינריה-מטרד בעלי חיים
0	ימים, 14 שעות ו-39 דקות	14.66	120.4%	003:00:00	1	17	18	פינוי פגרים
0	ימים, 15 שעות ו-18 דקות	15.31	121.3%	003:00:00	2	13	15	וטרינריה-הזנחת בעלי חיים
1	ימים, 4 שעות ו-15 דקות	28.25	158.9%	002:00:00	17	298	315	חכ"ל
1	ימים, 4 שעות ו-15 דקות	28.25	158.9%	002:00:00	17	298	315	חכ"ל - פניה כללית
2	ימים, 15 שעות ו-32 דקות	63.54	232.4%	003:00:00	73	226	299	הנהלת חשבונות
2	ימים, 15 שעות ו-32 דקות	63.54	232.4%	002:00:00	73	226	299	הנהלת חשבונות- בירורים
9	ימים, 8 שעות ו-34 דקות	224.57	411.9%		111	188	299	כוח אדם

9 34-8 שעות ו-ימים, דקות	224.57	411.9%	003:00:00	111	188	299	משאבי אנוש וכח אדם
8 54-10 שעות ו-ימים, דקות	202.90	77.0%		7	263	270	איכות הסביבה
10 20-10 שעות ו-ימים, דקות	250.34	134.8%	030:00:00	4	130	134	איכות סביבה-פינוי מיכלי מחזור
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-	001:24:00	0	68	68	ריח חזק ובלתי סביר
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-		0	36	36	מפגעים סביבתיים
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-	007:00:00	0	15	15	איכות סביבה- פינוי סוללות
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-	002:48:00	0	9	9	רעש מתמשך ובלתי סביר
5 39-19 שעות ו-ימים, דקות	139.65	681.9%	001:00:00	3	1	4	מגוון ביולוגי וחינוך סביבתי
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-	001:00:00	0	2	2	מפגעי עשן
21 47-18 שעות ו-ימים, דקות	522.79	604.9%		40	214	254	תרבות
21 47-18 שעות ו-ימים, דקות	522.79	826.1%	003:00:00	40	146	186	תרבות- בירורים וכרטיסים
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-		0	68	68	פניות מידע תרבות
41 5-20 שעות ו-ימים, דקות	1,004.09	636.5%		15	226	241	דינה-מזכירת מזכיר המועצה
3 52-19 שעות ו-ימים, דקות	91.88	176.6%	005:00:00	11	203	214	קבלת מידע- ע"פ חוק חופש המידע
125 10 שעות ו-58 דקות	3,010.97	4,281.9%	003:00:00	4	23	27	אישור תושב -לצורך רשיון נשק
3 36-7 שעות ו-ימים, דקות	79.61	210.6%		24	204	228	מתנס - המרכז למוסיקה
3 36-7 שעות ו-ימים, דקות	79.61	210.6%	003:00:00	24	204	228	מרכז למוסיקה- בירורים
5 58-19 שעות ו-ימים, דקות	139.97	141.7%	003:00:00	1	225	226	חינוך גיל הרך ומעונות יום
5 58-19 שעות ו-ימים, דקות	139.97	141.7%	014:00:00	1	225	226	פעוטונים- לידה עד גיל 3-בירורים
3 17-5 שעות ו-ימים, דקות	77.30	308.3%		62	145	207	רווחה-שירותים חברתיים
2 35-23 שעות ו-ימים, דקות	71.59	249.1%	002:00:00	54	138	192	רווחה- שרותים חברתיים
4 48-19 שעות ו-ימים, דקות	115.81	1,065.1%	000:12:00	8	7	15	רווחה- ייעוץ אישי/קהילתי
1 7-3 שעות ו-ימים, דקות	27.12	130.2%		14	188	202	פיקוח סביבתי
1 7-3 שעות ו-ימים, דקות	27.12	137.7%	003:00:00	14	177	191	פיקוח ואכיפה סביבתי
0 0-0 שעות ו-ימים, דקות	0.00	-	000:00:00	0	11	11	ריח חזק ובלתי סביר
10 10-18 שעות ו-ימים, דקות	258.18	458.6%		88	26	114	פינוי מכולות מפעלים- חכ"ל (לא פעיל)

10 ימים, 18 שעות ו-10 דקות	258.18	458.6%	003:00:00	88	26	114	פינוי מכולות- מפעלים
1 ימים, 22 שעות ו-6 דקות	46.10	164.0%		17	92	109	עידן טכנולוגי
1 ימים, 22 שעות ו-6 דקות	46.10	164.0%	003:00:00	17	92	109	עידן טכנולוגי כללי
40 ימים, 4 שעות ו-22 דקות	964.37	472.7%		22	72	94	אחזקה
39 ימים, 23 שעות ו-23 דקות	959.40	671.1%	007:00:00	10	34	44	תאורת רחוב מחוץ לישוב בשטחי המועצה
8 ימים, 5 שעות ו-56 דקות	197.94	217.8%	007:00:00	3	15	18	אחזקה-שביל אופניים
19 ימים, 7 שעות ו-15 דקות	463.26	341.3%	008:00:00	5	12	17	אחזקה- תחזוקת גיבון במקומות ציבוריים שאינם בתוך הישובים
120 ימים, 18 שעות ו-11 דקות	2,898.19	502.5%	030:00:00	3	6	9	בורות בכביש - תחזוקה ותיקון כבישי גישה ומדרכות לישובים ולאחרים
0 ימים, 17 שעות ו-21 דקות	17.35	110.3%	007:00:00	1	5	6	פינוי- מיכלי סוללות
6 ימים, 23 שעות ו-4 דקות	167.08	332.1%	002:00:00	26	66	92	חינוך- אחזקה
6 ימים, 23 שעות ו-4 דקות	167.08	332.1%	003:00:00	26	66	92	חינוך-אחזקה ותיקונים מוסדות
36 ימים, 7 שעות ו-30 דקות	871.50	618.8%		35	41	76	תברואה
36 ימים, 7 שעות ו-30 דקות	871.50	618.8%	007:00:00	35	41	76	הדברה
25 ימים, 3 שעות ו-46 דקות	603.77	672.4%		2	65	67	ביטחון
25 ימים, 3 שעות ו-46 דקות	603.77	938.6%	003:00:00	2	46	48	בטחון- חיפשו אתכם/מידע כללי
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	10	10	נוהל פיקוד העורף-למצב חירום בלבד
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	3	3	אירוע פח"ע- שריפה/ גניבה
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	3	3	בטחון- גדר בטחונית
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-	001:00:00	0	1	1	בטחון-תקלה בתאורת גדר
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-	000:00:00	0	1	1	בטחון-שריפות
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	1	1	בטחון- חשש לאירוע בטחוני/פלילי
2 ימים, 4 שעות ו-37 דקות	52.63	221.4%		7	42	49	תחבורה
2 ימים, 20 שעות ו-5 דקות	68.09	241.9%	002:00:00	5	32	37	תחבורה-מידע על הסעות לבי"ס טיפול באבידות והצעות מחיר להסעות
0 ימים, 13 שעות ו-58 דקות	13.98	158.3%	001:00:00	2	10	12	תחבורה-נושאי בטיחות של אוטובוסים ורכבי המועצה
15 ימים, 20 שעות ו-13 דקות	380.22	326.3%	007:00:00	16	26	42	רישוי עסקים

מתן רישוי עסקים בירורים	42	26	16	007:00:00	326.3%	380.22	ימים, 20 שעות ו-13 דקות
וטרינריה עיקור כלבים בבעלות	32	9	23	001:00:00	635.3%	400.15	ימים, 16 שעות ו-8 דקות
וטרינריה- עיקור כלבים בבעלות	31	8	23	003:00:00	655.8%	400.15	ימים, 16 שעות ו-8 דקות
פינוי פגרים	1	1	0	001:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
חינוך- הסעות חינוך מיוחד	31	22	9	002:00:00	216.0%	55.70	ימים, 7 שעות ו-42 דקות
חינוך מיוחד- הסעות	31	22	9	002:00:00	216.0%	55.70	ימים, 7 שעות ו-42 דקות
מזכיר המועצה	28	27	1		152.8%	90.08	ימים, 18 שעות ו-4 דקות
קבלת מידע- ע"פ חוק חופש המידע	19	18	1	003:00:00	225.1%	90.08	ימים, 18 שעות ו-4 דקות
אישור תושב -לצורך רשיון נשק	8	8	0	003:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
ביטוח תלמידים במערכת החינוך	1	1	0	003:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
תיירות	24	21	3		119.4%	13.95	ימים, 13 שעות ו-56 דקות
תיירות- מידע כללי	24	21	3	003:00:00	119.4%	13.95	ימים, 13 שעות ו-56 דקות
מועצה דתית	23	22	1		0.0%	6,761.08	ימים, 17 שעות ו-4 דקות
...חיפשו אתכם	23	22	1		-	6,761.08	ימים, 17 שעות ו-4 דקות
גזברות	20	8	12		165.4%	47.12	ימים, 23 שעות ו-7 דקות
גזברות-בירורים	20	8	12	003:00:00	165.4%	47.12	ימים, 23 שעות ו-7 דקות
מבקר	20	17	3	014:00:00	202.0%	514.26	ימים, 10 שעות ו-15 דקות
מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים	20	17	3	021:00:00	202.0%	514.26	ימים, 10 שעות ו-15 דקות
מים	19	10	9	000:03:00	521.8%	100.45	ימים, 4 שעות ו-27 דקות
פיצוץ צינור מים מחוץ לשטח הישוב	10	6	4	001:00:00	540.8%	105.79	ימים, 9 שעות ו-47 דקות
מים-אין מים בישוב-תקלה פנימית	9	4	5	001:00:00	500.8%	96.18	ימים, 0 שעות ו-10 דקות
משאבי אנוש	13	9	4	003:00:00	532.5%	311.37	ימים, 23 שעות ו-22 דקות
כללי	13	9	4	003:00:00	532.5%	311.37	ימים, 23 שעות ו-22 דקות
קהילה-קליטה	12	12	0		0.0%	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
בירורים ומידע-קניית בית בעמק/מעבר דירה לעמק	12	12	0	003:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
ביה"ס לטרקטורים	12	7	5	007:00:00	269.5%	203.34	ימים, 11 שעות ו-20 דקות

8 ימים, 11 שעות ו-20 דקות	203.34	269.5%	005:00:00	5	7	12	ביה"ס לטרקטורים-בירורים
7 ימים, 23 שעות ו-55 דקות	191.92	214.2%	007:00:00	8	4	12	משה-איסוף סוללות
7 ימים, 23 שעות ו-55 דקות	191.92	214.2%	007:00:00	8	4	12	פינוי- מיכלי סוללות
0 ימים, 16 שעות ו-20 דקות	16.34	0.0%	000:00:00	1	4	5	מים-רק מנחמיה
0 ימים, 16 שעות ו-20 דקות	16.34	-	000:00:00	1	4	5	מים-אין מים בישוב-תקלה פנימית
6 ימים, 16 שעות ו-5 דקות	160.10	767.1%		2	2	4	מחשוב
6 ימים, 16 שעות ו-5 דקות	160.10	767.1%	001:00:00	2	2	4	תקלת מחשוב ורשת
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	0.0%		0	3	3	מקלטים
0 ימים, 0 שעות ו-0 דקות	0.00	-		0	3	3	תחזוקת מקלטים

סה"כ: 11530

דוח חריגה בזמנים בהתפלגות למחלקות ונושאים #2 בין התאריכים 01/01/2024 - 31/12/2024

תצוגה בטבלה

מחלקה	סהכ פניות	עמדו בתקן	לא עמדו בתקן	זמן תקן	אחוז זמן חריגה	זמן חריגה ממוצע (בשעות)	זמן חריגה ממוצע (תיאור)
מוקד	2885	2854	31		11,663.5%	10,527.84	ימים, 15 שעות ו-50 דקות 438
מידע כללי (לא פעיל)	2193	2193	0	003:00:00	14,994.9%	10,724.30	ימים, 20 שעות ו-17 דקות 446
הודעות למנהלת המוקד במועצה	521	511	10	005:00:00	1,442.1%	1,610.54	ימים, 2 שעות ו-32 דקות 67
תיאום אימון	41	21	20	003:00:00	188.6%	63.80	ימים, 15 שעות ו-2 דקות 2
עזרת לתושב במים וביוב (תאגיד)	33	33	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב בפניה-מתנ"ס	18	18	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב- אישור תושב	16	16	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב בפניה- גביה	12	12	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב בפניה- תרבות	11	11	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
קייטנת חנוכה עזרה בתשלום	9	9	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
פינוי פגרים	8	8	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב- עידן טכנולוגי	4	4	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב בפניה-חינוך	3	3	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב- רווחה	3	3	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
עזרה לתושב כללי	3	3	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
מים-אין מים בישוב-תקלה פנימית	2	2	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
מקלטים	2	2	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
שריפה	1	0	1	00:04:240	6,324.6%	497.97	ימים, 17 שעות ו-58 דקות 20
עזרה לתושב- אשפה	1	1	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0
בקשה לצפייה במצלמות	1	1	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות 0

0 0-0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	0	1	1	עזרה לתושב ברישוי עסקים	
15 22-2 שעות ו-15 ימים, דקות	362.37	712.0%	002:00:00	44	2324	2368	גביה
3 34-10 שעות ו-3 ימים, דקות	82.58	214.7%	003:00:00	35	1831	1866	גביה- בירורים
55 39-21 שעות ו-55 ימים, דקות	1,341.66	2,895.1%	002:00:00	9	435	444	עדכון פרטים אישיים - אישור תושב
14 45-5 שעות ו-14 ימים, דקות	341.75	204.7%		169	1187	1356	אשפה
3 13-2 שעות ו-3 ימים, דקות	74.23	203.1%	003:00:00	57	598	655	אשפה-פחים מלאים
4 32-5 שעות ו-4 ימים, דקות	101.54	114.1%	030:00:00	56	309	365	אשפה-פינוי מכולות
35 34-5 שעות ו-35 ימים, דקות	845.58	351.7%	014:00:00	54	175	229	אשפה- תיקון/רכישת פח
34 36-20 שעות ו-34 ימים, דקות	836.61	349.0%	014:00:00	2	62	64	אשפה-פינוי גזם
0 0-0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	014:00:00	0	38	38	אשפה פינוי פסולת גושית
0 0-0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	5	5	חיפשו אותך
6 53-15 שעות ו-6 ימים, דקות	159.89	234.1%		163	1011	1174	חינוך- כללי
7 15-14 שעות ו-7 ימים, דקות	182.26	208.5%	007:00:00	82	392	474	חינוך-רישום לגנים ובתי ספר
5 14-17 שעות ו-5 ימים, דקות	137.24	385.9%	002:00:00	81	375	456	חינוך יסודי ועל יסודי-בירורים
0 0-0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	244	244	פניות מידע
7 43-3 שעות ו-7 ימים, דקות	171.73	334.8%		202	896	1098	הנדסה-כללי
3 32-20 שעות ו-3 ימים, דקות	92.54	292.8%	002:00:00	172	863	1035	וועדה מקומית - פניה כללית
16 55-0 שעות ו-16 ימים, דקות	384.92	329.1%	007:00:00	15	20	35	הנדסה-מענה לפניות
45 24-14 שעות ו-45 ימים, דקות	1,094.41	2,380.0%	002:00:00	11	10	21	הנדסה- מפגעים בטיחותיים
9 58-23 שעות ו-9 ימים, דקות	239.97	433.3%	003:00:00	4	3	7	הנדסה-פניה לפיקוח
12 6-14 שעות ו-12 ימים, דקות	302.10	8,878.4%		93	920	1013	ביוב
11 4-21 שעות ו-11 ימים, דקות	285.08	9,602.7%	000:03:00	50	876	926	ביוב- פתיחת סתימות
3 7-5 שעות ו-3 ימים, דקות	77.13	260.7%	002:00:00	13	20	33	ביוב- הדברת מזיקים בשוחות
20 4-11 שעות ו-20 ימים, דקות	491.08	2,146.2%	001:00:00	21	7	28	ביוב - שאיבת ביוב
11 40-16 שעות ו-11 ימים, דקות	280.67	1,269.5%	001:00:00	9	17	26	ביוב- שוחה פתוחה/שבורה
21 7-15 שעות ו-21 ימים, דקות	519.12	996.3%		64	676	740	מתנס

מתנ"ס-פעילויות וקטנות	624	560	64	002:00:00	1,181.5%	519.12	ימים, 15 שעות ו-21 דקות
פניות מידע	107	107	0	-	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
וטרינריה	511	483	28		155.0%	41.48	ימים, 17 שעות ו-1 דקות
וטרינריה- מטרד חתולים	133	128	5	007:00:00	158.7%	98.55	ימים, 2 שעות ו-4 דקות
וטרינריה- כלבים משוטטים	124	123	1	002:00:00	104.8%	2.28	ימים, 2 שעות ו-0 דקות
וטרינריה-שונות/בירורים	108	104	4	003:00:00	176.1%	54.77	ימים, 6 שעות ו-2 דקות
/תן-תקיפה/נשיכה	55	44	11	001:00:00	140.8%	9.80	ימים, 9 שעות ו-0 דקות
פינוי פגרים	32	29	3	003:00:00	121.7%	15.61	ימים, 15 שעות ו-0 דקות
וטרינריה-מטרד בעלי חיים	30	29	1	007:00:00	126.1%	43.81	ימים, 19 שעות ו-1 דקות
וטרינריה- בע"ח תוקפן/נשיכה	24	21	3	001:00:00	445.7%	82.97	ימים, 10 שעות ו-3 דקות
וטרינריה-נחשים	3	3	0	000:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
וטרינריה-הזנחת בעלי חיים	2	2	0	003:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
תרבות	341	295	46		198.3%	109.02	ימים, 13 שעות ו-4 דקות
תרבות- בירורים וכרטיסים	269	223	46	003:00:00	251.4%	109.02	ימים, 13 שעות ו-4 דקות
פניות מידע תרבות	72	72	0	-	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
מים וביוב בירורים	327	286	41	002:00:00	280.1%	86.46	ימים, 14 שעות ו-3 דקות
מים וביוב בירורים	327	286	41	002:00:00	280.1%	86.46	ימים, 14 שעות ו-3 דקות
הנהלת חשבונות	302	242	60	003:00:00	235.4%	65.01	ימים, 17 שעות ו-2 דקות
הנהלת חשבונות- בירורים	302	242	60	002:00:00	235.4%	65.01	ימים, 17 שעות ו-2 דקות
חכ"ל	295	275	20	002:00:00	190.5%	60.99	ימים, 12 שעות ו-2 דקות
חכ"ל - פניה כללית	249	233	16	002:00:00	225.7%	60.32	ימים, 12 שעות ו-2 דקות
חיפשו אותך	46	42	4	002:00:00	-	63.69	ימים, 15 שעות ו-2 דקות
איכות הסביבה	287	285	2		2,902.1%	4,965.12	ימים, 21 שעות ו-206 דקות
איכות סביבה-פינוי מיכלי מחזור	197	197	0	030:00:00	842.8%	5,348.19	ימים, 20 שעות ו-11 דקות
ריח חזק ובלתי סביר	35	35	0	001:24:00	17,844.1%	8,517.19	ימים, 21 שעות ו-11 דקות
מפגעים סביבתיים	33	32	1	-	-	5,519.39	ימים, 23 שעות ו-229 דקות

איכות סביבה- פינוי סוללות	14	14	0	007:00:00	2,997.7%	4,868.19	ימים, 20 שעות ו-11 דקות
רעש מתמשך ובלתי סביר	6	6	0	002:48:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
מפגעי עשן	2	1	1	001:00:00	176.7%	18.41	ימים, 18 שעות ו-24 דקות
חינוך גיל הרך ומעונות יום	280	273	7	003:00:00	117.5%	80.36	ימים, 8 שעות ו-21 דקות
פעוטונים- לידה עד גיל 3-בירורים	255	251	4	014:00:00	129.0%	97.43	ימים, 1 שעות ו-25 דקות
קדם יסודי- 3-6	25	22	3	003:00:00	-	57.60	ימים, 9 שעות ו-36 דקות
רווחה-שירותים חברתיים	276	206	70		224.6%	69.25	ימים, 21 שעות ו-15 דקות
רווחה- שרותים חברתיים	249	181	68	002:00:00	248.0%	71.03	ימים, 23 שעות ו-1 דקות
סדרי דין	6	5	1		-	14.89	ימים, 14 שעות ו-53 דקות
עו"ס שרית משה	5	5	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
אלימות במשפחה	3	3	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
עו"ס מירב אזולאי	3	3	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
רווחה- ייעוץ אישי/קהילתי	2	1	1	000:12:00	120.3%	2.44	ימים, 2 שעות ו-26 דקות
עו"ס טל דגני	2	2	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
עו"ס סתיו בן-זאב	2	2	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
עו"ס רעיה בורגנסקי	2	2	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
עו"ס אסנת נורדן	1	1	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
עו"ס טל גפן	1	1	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
לשכה	261	210	51		702.8%	668.15	ימים, 20 שעות ו-8 דקות
לשכה חיפשו אתכם	248	202	46	003:00:00	650.5%	396.39	ימים, 12 שעות ו-23 דקות
לשכה - פניות תושבים	9	5	4	007:00:00	2,455.1%	3,956.50	ימים, 20 שעות ו-30 דקות
תיאום פגישות	2	2	0	003:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
גביה	1	0	1		-	15.58	ימים, 15 שעות ו-34 דקות
אחזקה	1	1	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
משאבי אנוש	257	160	97	003:00:00	542.3%	323.04	ימים, 11 שעות ו-2 דקות
כללי	254	157	97	003:00:00	548.7%	323.04	ימים, 11 שעות ו-2 דקות

0 0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	003:00:00	0	3	3	אפליקציה
12 12 שעות ו-12 ימים, דקות	294.21	508.6%	002:00:00	105	142	247	חינוך- אחזקה
12 12 שעות ו-12 ימים, דקות	294.21	508.6%	003:00:00	105	142	247	חינוך-אחזקה ותיקונים מוסדות
26 38 שעות ו-10 ימים, דקות	634.64	981.4%		21	181	202	מתנס - המרכז למוסיקה
26 38 שעות ו-10 ימים, דקות	634.64	981.4%	003:00:00	21	181	202	מרכז למוסיקה- בירורים
82 30 שעות ו-23 ימים, דקות	1,991.50	2,648.6%		7	138	145	פיקוח סביבתי
82 30 שעות ו-23 ימים, דקות	1,991.50	2,866.0%	003:00:00	7	127	134	פיקוח ואכיפה סביבתי
0 0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	000:00:00	0	11	11	ריח חזק ובלתי סביר
3 18 שעות ו-23 ימים, דקות	95.31	168.9%		17	117	134	דינה-מזכירת מזכיר המועצה
3 37 שעות ו-23 ימים, דקות	95.63	179.7%	005:00:00	11	84	95	קבלת מידע- ע"פ חוק חופש המידע
3 43 שעות ו-22 ימים, דקות	94.73	231.6%	003:00:00	6	18	24	אישור תושב -לצורך רשיון נשק
0 0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	15	15	חיפשו אותך
5 6 שעות ו-5 ימים, דקות	125.11	273.8%		29	96	125	עידן טכנולוגי
5 6 שעות ו-5 ימים, דקות	125.11	273.8%	003:00:00	29	96	125	עידן טכנולוגי כללי
20 35 שעות ו-19 ימים, דקות	499.59	648.3%		27	69	96	ביטחון
20 15 שעות ו-15 ימים, דקות	495.26	787.9%	003:00:00	25	54	79	בטחון- חיפשו אתכם/מידע כללי
0 0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	8	8	מקלטים
2 1 שעות ו-16 ימים, דקות	64.03	-		1	3	4	כללי
43 46 שעות ו-15 ימים, דקות	1,047.78	-		1	2	3	בטחון-אזעקות בישובים
0 0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	2	2	בטחון- חשש לאירוע בטחוני/פלילי
457 20 שעות ו-11 דקות	10,988.19	15,361.4%		0	90	90	תיירות
457 20 שעות ו-11 דקות	10,988.19	15,361.4%	003:00:00	0	90	90	תיירות- מידע כללי
24 34 שעות ו-9 ימים, דקות	585.57	146.9%		14	68	82	אחזקה
0 0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	007:00:00	0	25	25	אחזקה-שביל אופניים
15 34 שעות ו-4 ימים, דקות	364.58	-		1	23	24	אחזקת מבני מועצה
19 15 שעות ו-14 ימים, דקות	470.26	379.9%	007:00:00	5	10	15	תאורת רחוב מחוץ לישוב בשטחי המועצה

22	12 שעות ו-12 ימים, דקות	540.20	381.4%	008:00:00	7	7	14	אחזקה- תחזוקת גינון במקומות ציבוריים שאינם בתוך הישובים
70	20 שעות ו-38 ימים, דקות	1,700.64	336.2%	030:00:00	1	2	3	בורות בכביש - תחזוקה ותיקון כבישי גישה ומדרכות לישובים ולאחרים
0	0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	1	1	תחזוקה באחריות הישוב
2	1 שעות ו-19 ימים, דקות	49.33	168.5%		46	29	75	פינוי מכולות מפעלים- חכ"ל (לא פעיל)
2	1 שעות ו-19 ימים, דקות	49.33	168.5%	003:00:00	46	29	75	פינוי מכולות- מפעלים
468	8 שעות ו-41 ימים, דקות	11,240.69	0.0%		0	73	73	מועצה דתית
468	8 שעות ו-41 ימים, דקות	11,240.69	-		0	73	73	...חיפשו אתכם
15	12 שעות ו-46 ימים, דקות	372.77	305.8%	007:00:00	36	24	60	רישוי עסקים
15	12 שעות ו-46 ימים, דקות	372.77	321.9%	007:00:00	36	21	57	מתן רישוי עסקים בירורים
0	0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	003:00:00	0	2	2	רישוי קיטנה
1	19 שעות ו-25 ימים, דקות	43.42	205.2%		7	50	57	תחבורה
1	21 שעות ו-28 ימים, דקות	45.47	194.7%	002:00:00	4	45	49	תחבורה-מידע על הסעות לבי"ס טיפול באבידות והצעות מחיר להסעות
1	16 שעות ו-41 ימים, דקות	40.69	269.5%	001:00:00	3	5	8	תחבורה-נושאי בטיחות של אוטובוסים ורכבי המועצה
0	0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	0.0%		0	39	39	חכ"ל-כללי
0	0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-		0	39	39	כללי
0	15 שעות ו-4 ימים, דקות	15.08	35.6%		1	33	34	מזכיר המועצה
0	0 שעות ו-0 ימים, דקות	0.00	-	003:00:00	0	24	24	קבלת מידע- ע"פ חוק חופש המידע
0	15 שעות ו-4 ימים, דקות	15.08	120.9%	003:00:00	1	9	10	אישור תושב -לצורך רשיון נשק
34	13 שעות ו-25 ימים, דקות	829.43	593.7%		19	14	33	תברואה
34	13 שעות ו-25 ימים, דקות	829.43	593.7%	007:00:00	19	14	33	הדברה
2	7 שעות ו-36 ימים, דקות	55.60	215.8%	002:00:00	5	26	31	חינוך- הסעות חינוך מיוחד
2	7 שעות ו-36 ימים, דקות	55.60	215.8%	002:00:00	5	26	31	חינוך מיוחד- הסעות
10	17 שעות ו-41 ימים, דקות	257.70	457.9%	001:00:00	27	4	31	וטרינריה עיקור כלבים בבעלות
10	17 שעות ו-41 ימים, דקות	257.70	457.9%	003:00:00	27	4	31	וטרינריה- עיקור כלבים בבעלות
12	11 שעות ו-6 ימים, דקות	299.11	159.3%	014:00:00	6	24	30	מבקר

12 6-11 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	299.11	159.3%	021:00:00	6	24	30	מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים
8 31-9 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	201.53	339.2%		10	18	28	שפ"ע
8 31-9 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	201.53	379.9%	003:00:00	10	15	25	מזכירות-חיפשו אותך
0 0-0 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	0.00	-		0	3	3	לטיפול רביב
2 40-20 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	68.68	195.4%		9	19	28	גזברות
2 40-20 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	68.68	195.4%	003:00:00	9	19	28	גזברות-בירורים
0 46-23 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	23.78	162.0%	000:03:00	11	16	27	מים
0 46-23 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	23.78	199.1%	001:00:00	8	5	13	פיצוץ צינור מים מחוץ לשטח הישוב
0 52-3 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	3.88	-	000:03:00	1	6	7	פיצוץ מים
2 41-13 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	61.69	357.0%	001:00:00	1	4	5	מים-אין מים בישוב-תקלה פנימית
0 0-0 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	0.00	-	000:03:00	0	1	1	כללי
0 41-5 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	5.69	-	000:03:00	1	0	1	זרם חלש
3 59-2 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	74.99	412.5%		5	20	25	חכ"ל - פינוי מכולות מפעלים
3 59-2 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	74.99	412.5%	001:00:00	5	20	25	פינוי מכולות מפעלים
14 15-16 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	352.25	309.7%	007:00:00	8	15	23	משה-איסוף סוללות
14 15-16 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	352.25	309.7%	007:00:00	8	15	23	פינוי- מיכלי סוללות
7 11-7 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	175.20	343.3%		6	10	16	כוח אדם
7 11-7 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	175.20	343.3%	003:00:00	6	10	16	משאבי אנוש וכח אדם
0 9-14 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	14.15	92.0%		1	12	13	קהילה-קליטה
0 9-14 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	14.15	119.7%	003:00:00	1	9	10	בירורים ומידע-קניית בית בעמק/מעבר דירה לעמק
0 0-0 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	0.00	-	000:00:00	0	2	2	דיווח על אירוע תרבותי/קהילתי בשגרת חרום
0 0-0 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	0.00	-		0	1	1	חיפשו אותך
4 54-17 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	113.91	337.3%		7	5	12	רווחה
4 54-17 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	113.91	337.3%	002:00:00	7	5	12	רווחה-שירותים חברתיים
3 47-14 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	86.79	0.0%	003:00:00	2	1	3	שכר
3 47-14 שעות ו-0 דקות ימים, דקות	86.79	-	003:00:00	2	1	3	שכר

תאגיד ביוב	3	1	2	003:00:00	0.0%	198.07	ימים, 6 שעות ו-8 דקות
כללי	3	1	2	003:00:00	-	198.07	ימים, 6 שעות ו-8 דקות
מים-רק מנחמיה	3	3	0	000:00:00	0.0%	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
מים-אין מים בישוב-תקלה פנימית	3	3	0	000:00:00	-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
ביה"ס לטרקטורים	2	2	0	007:00:00	10,736.8%	12,764.19	ימים, 20 שעות ו-11 דקות
ביה"ס לטרקטורים-בירורים	2	2	0	005:00:00	10,736.8%	12,764.19	ימים, 20 שעות ו-11 דקות
מחשוב	2	0	2		359.0%	62.17	ימים, 14 שעות ו-10 דקות
תקלת מחשוב ורשת	2	0	2	001:00:00	359.0%	62.17	ימים, 14 שעות ו-10 דקות
מקלטים	1	1	0		0.0%	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות
תחזוקת מקלטים	1	1	0		-	0.00	ימים, 0 שעות ו-0 דקות

סה"כ: 15547

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 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 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