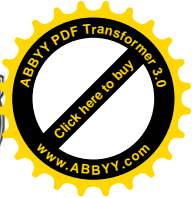


מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2010/2011



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



21.11.2011

לכבוד

סיגל מורן – ראש המועצה
חברי מליאת המועצה
מנהלי אגפים

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור מספר 2 לשנים 2010/2011

הנני מתכבדת להגיש את הדו"ח השנתי של הממונה על הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2010/2011. על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן: החוק), נקבעה חובת הרשות המקומית למנות ממונה בטיפול בתלונות הציבור וכולל הוראות מפורטות לטיפול ולברור בתלונות.

נוסח החוק נספח לדו"ח זה. בנוסף מצורף כנספח נוהל טיפול בתלונות ציבור ע"י הממונה.

דו"ח שנתי זה מסכם את פעילות הממונה לטיפול בתלונות הציבור בתקופה שבין 1.5.2010 ועד 30.4.2011.

בדו"ח ניתן לראות את היקף הפניות לממונה את פירוט והתפלגות הנושאים על פי אגפי המועצה ואת זמני התגובה לתושב.

קיומה של מערכת עצמאית בלתי תלויה לברור תלונות ציבור על המועצה ושירותיה מעידה על החשיבות שהמועצה מייחסת לקשר השוטף עם התושבים ולחשיבות רמת ואיכות השירות הניתן לתושבים. באיחוד התפקידים בין מבקר המועצה לטיפול בתלונות הציבור ניתן לכך ביטוי.

נוסף לפעילות הממונה על תלונות הציבור, החל מאמצע 2010 החל לפעול במועצה מוקד לפניות ציבור. במהלך השנה, המוקד מיצב את פעילותו כך שיהווה כתובת מוכרת ונגישה לתושב החפץ להתלונן. מפברואר 2011 התחיל המוקד לעבוד באמצעות תוכנה ייעודית לתלונות. מפברואר 2011 ועד יולי 2011 התקבלו במוקד 66 פניות. כ-50% מהפניות הן בנושא כלבים משוטטים, 15% בנושא ביוב, ו-10% בנושא אשפה והשאר בנושאים שונים. הממונה על תלונות הציבור והמוקד עובדים בשיתוף פעולה על מנת למנוע מצב של טיפול כפול בתלונה.

המסקנות העולות מנתוני הדו"ח השנתי אמורות להעסיק את נבחרי הציבור, חברי המליאה, ובה בעת הן מחייבות את הדרג המקצועי הבכיר במועצה לבחון את איכות השירות לתושבים.

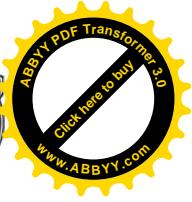
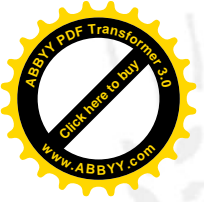
ברצוני להודות לעובדי המועצה על שיתוף הפעולה בשנה זו בברור התלונות לשם מתן שירות טוב לתושב. ובמיוחד לדבי מנור אשר שימשה כממלאת מקום הממונה על תלונות הציבור בעת היותי בחופשת לידה.

נירית שרייבר-שופר

מבקרת המועצה

מועצה אזורית "בני שמעון" – מועצה גדולה בלב הארץ. והממונה לטיפול בתלונות הציבור

צומת בית קמה ד.ג. הנגב מיקוד 85300 טלפון: 08-9915811 פקס: 08-9915831 בקרו אותנו: www.bns.org.il



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר

בשנה זו שבין מאי 2010 ועד אפריל 2011 הגיעו לממונה על פניות הציבור 15 תלונות ישירות*.
מתוכן:

2 תלונות אשר אינן בסמכות המועצה אלא קשורות לאגודות השיתופיות.

2 תלונות אשר אינן בסמכות המועצה אלא בסמכות אגד ומע"צ.

תלונה אחת אשר נמצאת בהליך משפטי ולכן לא יכולה, על פי החוק, להימצא בטיפול הממונה על תלונות הציבור.

להלן התפלגות 10 התלונות הנוספות:

אגף מוניציפאלי 4 תלונות:

4 תלונות לגבי מחלקת תברואה

אגף הנדסה 2 תלונות:

2 תלונות בנושאי בנייה ופיתוח

ראש מועצה:

תלונה אחת לגבי אופן שימוש בתקציב מועצה

אגף גזברות:

תלונה אחת בנושא חיוב ארנונה

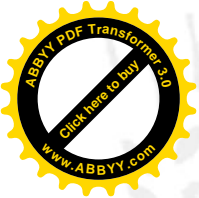
אגף חינוך:

תלונה אחת לגבי טיפול בתקלה בבית ספר

ספורט וחוגים:

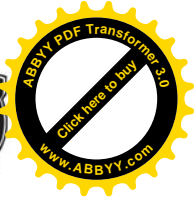
תלונה אחת לגבי ביטול חוג

* תלונות ישירות – הינן תלונות אשר הופנו באופן ישיר לממונה על תלונות הציבור – תלונות אלו טופלו ע"פי המתואר בדו"ח. בנוסף התקבלו עוד תלונות המיועדות למנהלי מחלקות/ראש מועצה אשר להן הייתה הממונה מכותבת אך לא הנמען הראשי – בפניות אלו נעשה מעקב אולם התשובה הוחזרה ע"י הנמען הראשי.



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר

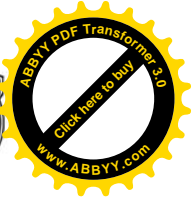
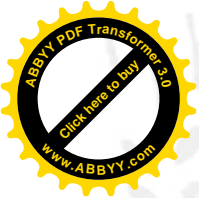


להלן פרוט התלונות:

מס"ד	תאריך פנייה	אמצעי פנייה	מהות פנייה	תאריך התשובה	מהות התשובה	האם קשור למועצה
1	12.4.10	מייל	כלבים בישוב גבעות בר	18.4.10	נוצר קשר עם התושב – ע"י מזכירת המועצה ומזכיר הישוב, סוכס כי המועצה תפעיל לוכד לפעילות ממוקדת	כן
2	5.5.10	מייל	תחנות אגד בכביש ב"ש-ת"א חשופות לשמש	30.5.10	הנושא נבדק מול מהנדס המועצה וממונה הבטיחות של המועצה – נמצא כי הנושא באחריות החברה הלאומית לכבישים ולא של המועצה. הוחזרה תשובה לתושב	לא
3	1.8.10	מייל	מכת דבורים בישוב תדהר	4.8.10	לאחר סיור של מנהל מחלקת תברואה במקום עלה כי מקור הדבורים בשדות שמחוץ לישוב נוצר קשר עם מועצת הדבורים לטיפול בנושא. הוחזרה תשובה לתושב.	כן
4	13.9.10	מכתב	מכתב מעו"ד לגבי הקמת מפעל תעשייתי ללא היתר בישוב תדהר	15.9.10	מכיוון שהנושא עבר לפסים משפטיים אין אפשרות לממונה על תלונות הציבור לדון בנושא. הנושא נמצא בטיפול עו"ד של המועצה מול הפונה ביידוע הממונה. הוחזרה תשובה לתושב.	כן
5	25.10.10	מייל	החזר חצי מעלות קיר תומך בסמוך לשטח ציבורי	30.12.10	הנושא טופל ע"י מהנדס המועצה מול ועד הישוב והתושב. לאחר שיצא סיכום בנושא מול ועד הישוב, נעשה תחשיב לגבי גובה ההחזר המדויק אשר מגיע לתושב. ויצאה הוראה לגזברות לשלם את הסכום. הוחזרה תשובה לתושב.	כן
6	4.11.10	מייל	תלונה בקשר לשעות פינוי האשפה במושב תאשור	5.11.10	הנושא טופל ע"י מנהל מחלקת תברואה מול קבלן איסוף האשפה. הוחזרה תשובה לתושב.	כן

מועצה אזורית "בני שמעון" – מועצה גדולה בלב הארץ.

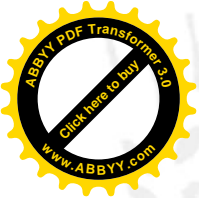
צומת בית קמה ד.ג. הנגב מיקוד 85300 טלפון: 08-9915811 פקס: 08-9915831 בקרו אותנו: www.bns.org.il



מועצה אזורית "בני שמעון"

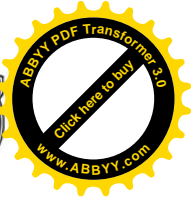
בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר

מס"ד	תאריך פנייה	אמצעי פנייה	מהות פנייה	תאריך התשובה	מהות התשובה	האם קשור למועצה
7	12.11.10	מייל	תלונה בקשר לעבודות גינון בהרחבה בבית קמה ובקשר לכלל עבודות הפיתוח וכן לתגובת מחלקת הנדסה לנושא	7.12.10	הנושא הגיע לממונה על תלונות הציבור לאחר שהתושב פנה למחלקת הנדסה ולא קיבל מענה טלפוני הולם. לאחר קבלת הפנייה מהנדס המועצה ביקר במקום מספר פעמים במהלך עבודות הגינון ומצא כי תלונה שנסבה אודות אופן השארת המקום ע"י קבלן הגינון מוצדקת - הנושא תוקן מיידית. לגבי עבודות הפיתוח החזיר מהנדס המועצה מכתב מפורט לתושב בו פירט את שיקולי המועצה ביחס לעבודות הפיתוח. הממונה על תלונות הציבור העירה למהנדס המועצה על הזמן שחלף עד מתן תשובה לתושב. לגבי המהות התשובה נמצאה כתקינה מאחר והפיתוח עדיין לא הסתיים. הנושא ייבחן בשנית עם סיום סופי של עבודות הפיתוח. הוחזרה תשובה לתושב.	כן
8	18.11.10	מייל	התנהלות ראש המועצה	30.11.10	התקבלה תלונה מתושב אשר נמצא בסכסוך עם ישובו כי ראש המועצה הפעילה את חברת הפרסום של המועצה נגדו תוך פגיעה בכללי מינהל תקין. לאחר קבלת תגובת ראש המועצה לנושא החליטה הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת ונדחתה. הוחזרה תשובה לתושב.	כן
9	1.12.10	מייל	מכת זבובים במושב תאשור	5.12.10	סוכם מול מחלקת תברואה על פעולה ממוקדת למשך שבועיים בנוסף לטיפול השוטף. הוחזרה תשובה לתושבת.	כן
10	17.1.11	מייל	החלטת ועד אגודה בנושא הסבת מבני מגורים למבני ילדים בבית קמה	20.1.11	לאחר ברור מול היועמ"ש הובהר כי מדובר בהחלטות פנימיות של האגודה וככאלה למועצה אין סמכות להתערב בנעשה. הוחזרה תשובה ברוח זו לפונה.	לא
11	1.2.11	מייל	מזגן מקולקל בניצני הנגב	23.2.11	הנושא טופל במהלך 3 שבועות מרגע קבלת התלונה ועד תיקון סופי. בעקבות התארכות הטיפול, הממונה בדקה הן את הטיפול עצמו והן את האפשרות לשלב את מחלקת אחזקה במתן מענה לנושאים אלו.	כן



מועצה אזורית "בני שמעון"

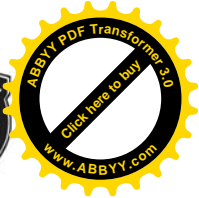
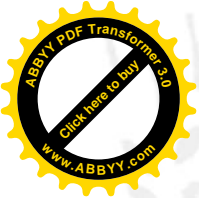
בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



מס"ד	תאריך פנייה	אמצעי פנייה	מהות פנייה	תאריך התשובה	מהות התשובה	קשור / לא קשור למועצה
12	16.3.11	מייל	תלונות מתושב לגבי אופן ניהול האגודה בגבעות בר	17.3.11	מאחר ואין מדובר בהתנהלות ועד או מועצה למועצה אין סמכות להתערב בנושא. הוחזרה תשובה לתושב.	לא
13	17.3.11	מכתב	תלונה לגבי אופן חיוב ארנונה לנכס ריק במושב ברוש	20.3.11	לאחר ברור עם מחלקת גבייה וסיור במקום של פקחית המועצה הוחזרה תשובה לפונה עם פירוט האפשרויות העומדות בפניו בנושא.	כן
14	29.3.11	מכתב	תלונה לגבי ביטול חוג אשר מקיימת המועצה בנבטים	27.4.11	לאחר בדיקת נהלי המועצה לגבי תנאי פתיחת החוגים נמצא כי הביטול היה על פי הנהלים אשר מפורסמים גם באתר המועצה. במקביל הומלץ למחלקת חוגים וספורט כי כל החוגים שמקיימת המועצה יוכנסו ויפורסמו בחוברת החוגים. הוחזרה תשובה לתושבת.	כן
15	30.3.11	מכתב	בקשת פיצוי לגבי נזק אשר נגרם לצמיגים במהלך נסיעה ב"כביש ללא אבא" בשטח המועצה	26.4.11	לאחר ברור הסוגיה במועצה ועם היועצים המשפטיים הובהר לפונה כי הכביש באחריות מע"צ ויש לפנות אליהם בנושא. במקביל נבדק נושא הכיסוי הביטוחי אשר קיים למועצה במידה ויהיו תביעות דומות. הוחזרה תשובה לפונה.	לא

מועצה אזורית "בני שמעון" – מועצה גדולה בלב הארץ.

צומת בית קמה ד.ג. הנגב מיקוד 85300 טלפון: 08-9915811 פקס: 08-9915831 בקרו אותנו: www.bns.org.il



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



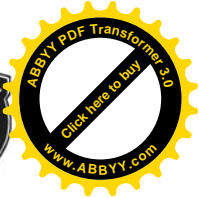
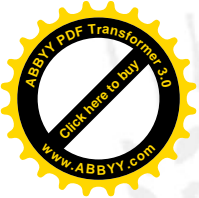
סיכום

היקף התלונות אינו גדול. מטבע הדברים, רוב מהתלונות נוגעות לאגף מוניציפאלי אשר הינו חשוף למגע יומיומי עם ציבור התושבים. יתר התלונות נוגעות לאגף גזברות, הנדסה, ספורט וחוגים וראש המועצה.

ניתן לראות כי רוב התלונות הינן נקודתיות וקיבלו מענה והתייחסות מעובדי המועצה באגפים השונים.

בנוסף לתלונות אלו, כותבה הממונה על תלונות נוספות אשר הגיעו למחלקות המועצה במקרים אלו הפונה קיבל תשובה ישירות ממנהל המחלקה תוך יידוע מעקב ועידכון הממונה על תלונות הציבור.





מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



נספח 1.

שם הנוהל: פניות הציבור	עמוד מס': 1 מתוך 6 עמודים
-------------------------------	---

נוהל טיפול בפניות הציבור

כללי

1. מועצה אזורית בני שמעון נותנת שירות לתושבים ולציבור הרחב ומחויבת בהתייחסות נאותה לציבור זה.
2. מגוון הנושאים ודרכי הפניה של הציבור למועצה הביא לקביעת דפוסי פעילות לפניות השונות, המוגדרות בהמשך הנוהל.
3. על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 מינתה המועצה ב-7.6.09 את מבקרת המועצה נירית שרייבר שופר לממונה על תלונות הציבור

המטרה

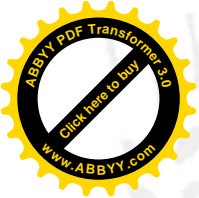
4. מטרת הנוהל:
 - א. ליצור דפוסי עבודה אחידים לטיפול בפניות/תלונות ציבור תושבי המועצה ע"י הממונה על תלונות הציבור.
 - ב. להבטיח טיפול יסודי, עניני, ממצה ואיכותי בפניות ותלונות הציבור, בזמן סביר, במגמה לשפר השירות ולשמרו ברמה גבוהה.
 - ג. לוודא בקרה נאותה לאורך זמן בכל מכלול פניות ותלונות התושב ע"מ להפיק לקחים ולשפר המערכת.

הגדרות

5. הגדרות בנוהל זה:
 - א. הממונה - הממונה על הטיפול בפניות ותלונות הציבור.
 - ב. מנהל ישיר - ראש מחלקה או אגף הממונה על העובד הפונה, או הנושא.
 - ג. פניה/תלונה - כל בקשה, טענה, המלצה, הצעה בכל נושא שהוא שהתקבלה אצל המנהל או הממונה הישיר בכתב או בע"פ.
 - ד. פניה אנונימית - פניה שאיננה חתומה ואינה מצינת את פרטי השולח. הפניה לא תבדק אלא על פי שיקול דעת הממונה.
 - ה. יומן פניות - יומן המנוהל במשרדו של הממונה ובו פרטי כל פניה. לכל פניה יוצמד מספר מזהה תוך כדי רישומה ביומן.
 - ו. תיק פניה - תיק שמזהה הפניה לפי המספר שניתן לה ע"י הממונה ובו נאסף כל החומר העוסק בתחומי הפניה.
 - ז. דו"ח שנתי - דו"ח אשר יופץ ב-1 למאי מדי שנה אשר יפרט את הפניות שהגיעו במהלך השנה ואופן הטיפול בפניות.

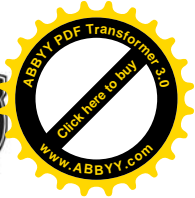
מועצה אזורית "בני שמעון" – מועצה גדולה בלב הארץ.

צומת בית קמה ד.ג. הנגב מיקוד 85300 טלפון: 08-9915811 פקס: 08-9915831 בקרו אותנו: www.bns.org.il



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



אחריות

6. אחריות כוללת לביצוע הטיפול בתלונה לפי הנוהל הינה אחריותו של הממונה, כאשר:

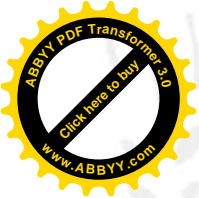
- א. המנהל הישיר של העובד יקבל הפניה, יטפל בה במסגרת המחלקה/אגף ויעביר תשובתו לפונה עם העתק לממונה..
- ב. הממונה יודא, ע"י מעקב ובקרה, מתן תשובות ע"י המנהלים הישירים והמקצועיים, ריכוז וניתוח הממצאים העולים מכלל הפניות והפקת לקחים מפניות אלו.

7. פניות אשר לא יטופלו ע"י הממונה:

- א. תלונות הנמצאות בהליכים בבית דין, או שבית הדין כבר הכריע בנושא הפניה.
- ב. הפניה מצאת בחקירת משטרה או כוחות הביטחון.
- ג. הפניה לא הוגשה בתום-לב.
- ד. הפניה הוגשה מעל שנה מיום המעשה/מחדל שהוא נושא הפניה.
- ה. הפניה הוגשה בלי שהמתלונן מיצה את האפשרויות הרגילות הפתוחות בפניו לטיפול בנושא. במקרה זה יעביר המנהל את הפניה לטיפול הגורם המתאים (בד"כ מנהל מחלקה או בעל תפקיד אחר במועצה).
- ו. פניה/תלונה אשר הוגשה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי חוק מבקר המדינה התשי"ח – 1958 (נוסח משולב).
- ז. פניות לקבלת מידע – אשר יטופלו ע"י המנהל הרלוונטי.

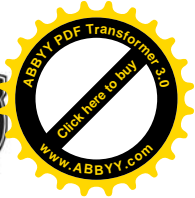
שיטה

- 8. בתוך שבעה ימי עבודה מיום קבלת הפניה תישלח למתלונן הודעה שהפניה התקבלה והוחל בה הטיפול, ע"י הממונה.
- 9. במידה והפניה תגיע ישירות לאחת ממחלקות/אגפי המועצה – ומיועדת לממונה על תלונות הציבור יש להעביר עותק פניה מיידית לממונה.
- 10. כל פניה שתגיע תירשם בכתב ביומן הפניות/תלונות, תמוספר ותקבל תאריך הגעה לממונה.
- 11. לכל פניה/תלונה יוקצבו 14 יום נוספים בהם היא תטופל ע"י המנהל הישיר על הנושא הנבדק.
- 12. במידה והפניה עדיין לא סוכמה – יחזור הממונה לטיפול ישיר בפניה במגמה לסיימה תוך 14 יום נוספים.



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



מסלול טיפול

13. הטיפול בפניות יעשה תמיד בשני מסלולים:

- א. מסלול מועצה – פונה – בד"כ טיפול ענייני ע"י המנהל הישיר על הנושא, או ע"י הממונה במידה והפניה נוגעת ליותר מאשר מחלקה/אגף אחד.
- ב. מסלול מועצה פנימי – יבוצע בלעדית ע"י הממונה, כאשר במסלול זה תטופל הפניה בהיבטיה המהותיים, כלומר – הקשרים שמהם נבעה התלונה/פניה, נקיטת דרכים למניעת הישנותה, בחינת דרכים למזעור נזקים וכו'.

סגירת פניה/תלונה

14. פניה/תלונה תחשב כ"מטופלת" ו/או "סגורה" באחד משני התנאים:

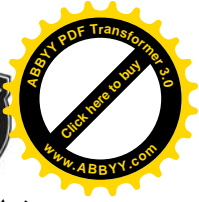
- א. הפונה הודיע שהוא רואה בנושא "סגור" ומטופל.
 - ב. המנהל קבע שהפניה טופלה כיאות ודינה להסגר.
15. החלטה על "סגירת" פניה/תלונה תלווה בכל מקרה במכתב לפונה עם תשובה מפורטת, באחריותו של מנהל פניות הציבור.

תחולה ותוקף

16. הנוהל חל על כל עובדי המועצה, בתוקף מפרסומו.

נספחים

נספח א' - תרשים זרימה – טיפול בפניה.



מועצה אזורית "בני שמעון"

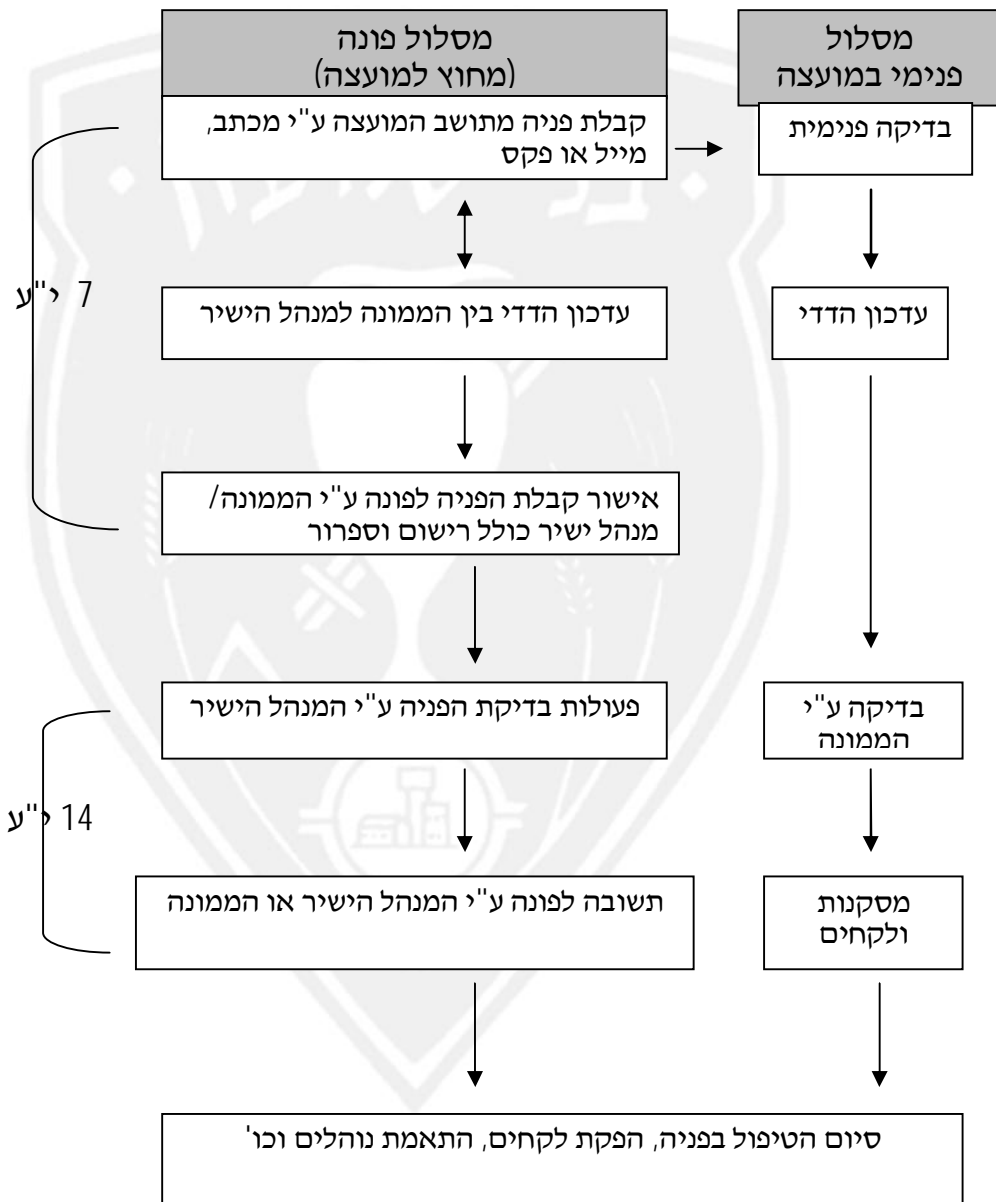
בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר

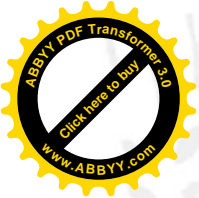


נספח א'

נוהל טיפול בפניות ציבור

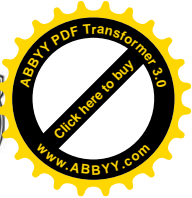
תרשים זרימה





מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



נספח 2.

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

1. * בחוק זה –

"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;

(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.

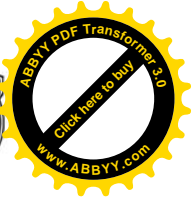
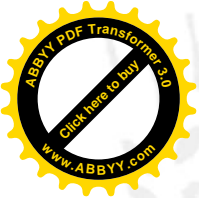
4. * הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר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

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:

(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;

מועצה אזורית "בני שמעון" – מועצה גדולה בלב הארץ.



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר

(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.

***.7** (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה 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 ויציינ 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.

(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;

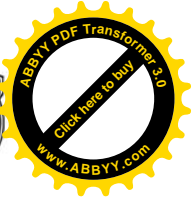
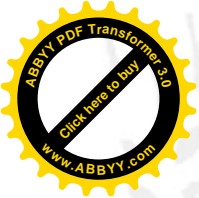
(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(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 היועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

***.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.



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר

10. * הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירור 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.

11. * (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12. * בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

13. * מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

14. * (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

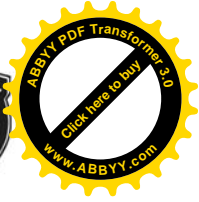
(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

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.

16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.



מועצה אזורית "בני שמעון"

בית קמה • ברוש • גבעות בר • דביר • חצרים • כרמים • להב
משמר הנגב • נבטים • שובל • שומריה • תאשור • תדהר



17. * הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה -

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

18. * השר ממונה על ביצוע חוק זה.

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

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.

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה