

דו"ח הממונה
על תלונות הציבור
לשנת 2014

הבסיס החוקתי לפעילות הממונה על תלונות הציבור הינו חוק הרשויות

המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור לרבות באשר למינוי ולמקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

1. מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

לפי סעיף 1 (א) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. בתאריך 29 דצמבר 14 מינתה מועצת העיר הוד השרון, את מר מוטי פרוינד מבקר העירייה, לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

2. הגדרת התפקיד

הממונה מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי העיר ומייצג את התושבים בפניותיהם אל מול כלל המערכת העירונית. במסגרת תפקידו בודק הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד העירייה, נושאי משרה, ממלאי תפקיד וכלל עובדי הרשות המקומית בין אם נתקבלה מתושב או כל אדם אחר, בנושאים המצוינים בחוק.

3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

4. סמכות דרכי בירור התלונה

- (א) הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני 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 תוך 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, תוך 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 בפניו 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.

5. פרסום

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

6. דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 מאי בכל שנה. דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

7. דרך הגשת תלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלון תיחתם בידי המתלון ויצוינו בה שם המתלון ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שיש לבררן:

בסעיף 5 לחוק נקבע:

- (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (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 שיתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלון עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת

הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע 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 או אי צדק בולט.

תלונות שאין לבררן:

(א) לא יהיה ברור בתלונות אלה:

(3) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.

(4) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.

(5) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

(6) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

(7) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).

(ב) לא יהיה ברור 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 ויציין את הנימוקים לכך.

8. לוחות זמנים לבירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונות שנתקבלו ועושה כל שניתן על מנת להשיב לפונים במהירות ובמקצועיות. יש לציין כי על פי החוק בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

9. דרכי ההתקשרות

טלפון: 09-7754085

פקס: 09-7759600

כתובת: רח' הבנים 14, קומה 1

דואר אלקטרוני: inbart@hod-hasharon.muni.il

10. טיפול בתלונות כנגד עובדים, נושאי משרה או ממלאי תפקיד ברשות המקומית

הטיפול בתלונות כנגד עובדים מטבעו הינו טיפול מורכב ועדין ושמירה על סודיות פרטי העובד מחייבת בדיון. ניהול הטיפול בתלונות אלו הינו חסוי ועל כן תלונות אלו אינן מתועדות במערכת crm שיא.

במקרה של תלונה כנגד עובד עירייה מוזמן העובד לבירור המקרה ולאחריו מגבש הממונה על תלונות הציבור את מסקנותיו ומשיב לתושב. במידה ומוצא הממונה על תלונות הציבור מקום לערב את מנהלו הישיר של העובד ו/או מנכ"ל/לית העירייה, הינו רשאי לעשות כן.

הממונה על תלונות הציבור הגב' אושרת לופו, כיהנה בתפקידה כממונה על תלונות הציבור

כ- 3 שנים, עד סיום תפקידה בתאריך 31 יולי 14.

מספר חודשים לאחר עזיבתה של הגב' אושרת לופו, מינתה מועצת העיר את הח"מ לממונה

על תלונות הציבור בתאריך 29 דצמבר 14.

דו"ח ראשון זה, מכיל את התלונות אשר טופלו החל מסמוך למועד המינוי ועד תום שנת

2014 ומשום כך מכיל מספר תלונות מצומצם יחסית.

**תלונות שהתקבלו
אצל הממונה על
תלונות הציבור
בשנת 2014**

תלונות שהתגלו כ"בלתי מוצדקות":

1. **תלונה שהתקבלה באמצעות פקס בתאריך 1 אוקטובר 14 -** (תלונה זו התקבלה בלשכת ר' העירייה והועברה לטיפול בטרם אושר המינוי של נציב תלונות הציבור ע"י מועצת העיר) פרטי התלונה:

"אתמול נזקקתי לשירות טלפוני של אחת ממחלקות העירייה. כל הטלפונים היו מנותבים למוקד העירוני כולל הלשכה, פניות הציבור ולשכת המנכ"ל. לכן הגעתי לשם מס' פעמים. בפעם האחרונה ענתה נציגה שהעבירה אותי ל- _____ במוקד העירוני. ניסיתי להסביר את בקשתי אך לצערי היא הייתה מאוד אסרטיבית וענתה "אם אני לא יכולה לעזור אז יש הרבה תושבים על הקו" רוצה לומר את מפריעה לי ופשוט ניתקה את הטלפון. זו אינה גישה של מנהלת בטח לא של מוקד תושבים. בושה שזו ההתנהלות במערכת שאמורה לתת שירות ואגב אכן הטלפונים היו מקולקלים. נא לעדכן אותי בתוצאות".

אופן הטיפול:

כיוון ששיחות המוקד העירוני מוקלטות, הטיפול בתלונה החל בשמיעת הקלטת השיחה המדוברת. מהקלטת עלה כי מנהלת המוקד פעלה כנדרש, שוחחה עם התושבת באדיבות ובנימוס.

הכרעת הממונה:

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת, התושבת קיבלה בתאריך 7 אוקטובר 14, מהממונה על תלונות הציבור מענה מסודר בכתב. מבדיקת הנושא עלה כי מנהלת המוקד נתנה מענה אדיב, מקצועי ומנומס לתושבת.

תלונות שנתקבלו ללא אפשרות להמשך טיפול:

1. **תלונה שהתקבלה באמצעות מייל בתאריך 4 אוגוסט 14 -** (תלונה זו התקבלה בלשכת ר' העירייה והועברה לטיפול הממונה על תלונות הציבור, בתאריך 2 ספטמבר 14, בטרם אושר המינוי של נציב תלונות הציבור ע"י מועצת העיר).

פרטי התלונה:

חוויה קשה שעברתי עכשיו קשורה ישירות לפקחית שלכם בשם _____... רצתי עם הבת שלי להוריד את הכלב ואז גיליתי שאני מאחרת כבר לקחת את שני ילדי האחרים. הכלב עשה את צרכיו הקטנים ליד שיח ברחבת חול שלא הולכים בה. מתוך חנות הנהיגה קפצה לה _____... עוד לא הספקתי לעשות שני צעדים, בקשה ממני תעודת זהות לא ממש הבנתי למה ומה היא רוצה כי מעולם לא הייתי במצב הזה, אמרתי לה שאין לי. שאלה אותי שוב אם אפשר תעודת

זהות ואמרת לי שאין לי "שכחת פתאום את מס' הזהות שלך? תני לי או שאזמין לך משטרה",
 ישר איימה, לא שהיא טרחה להציג לי איזה שהיא תעודה או משהו אחר רק דרשה פרטים
 באגרסיביות...

אופן הטיפול:

ראשית הטיפול התבצע בפנייה למנהל הפיקוח העירוני, בתאריך 6 אוגוסט 14, אשר ערך בירור
 של הנושא מול הפקחית _____. בבירור עלה כי הפקחית ניגשה אל התושבת כשהיא לבושה
 במדי הפיקוח, שאלה מדוע לא הרימה התושבת את צרכי הרכב וכשזו ענתה שהיא ממחרת מידי
 בשביל לטפל בעניין, ביקשה הפקחית את פרטיה. ורשמה דו"ח. התושבת חזרה אל הפקחית
 וביקשה את פרטיה ואלה נמסרו לה ע"י הפקחית.
 במקביל, בתאריך 4 ספטמבר 14, מלשכת הממונה על תלונות הציבור יצרו קשר עם התושבת
 בבקשה לקבל פרטים נוספים ומרחיבים על המקרה לצורך בדיקה יסודית יותר של התלונה.
 התשובה שהתקבלה מהתושבת הייתה, שאין לה עניין לעסוק במקרה זה יותר.

הכרעת הממונה:

מתוך הבדיקה שהתבצעה באגף הפיקוח העירוני, נראה כי הפקחית ביצעה את תפקידה. היא
 פעלה מתוקף תפקידה כנדרש ושמרה על ממלכתיות כפי שעליה לעשות מתוקף תפקידה במפגש
 עם תושבים. לאור העובדה כי התושבת לא רצתה לתת פרטים נוספים על המקרה ולא הסכימה
 לדבר עם משרד הממונה על תלונות הציבור, יצא אליה בתאריך 7 ספטמבר 14, מכתב מסודר
 שהסתיים הטיפול בתלונתה.

2. תלונה שהתקבלה טלפונית בתאריך 4 דצמבר 14 במשרדו של הממונה על פניות הציבור,

והועברה לטיפול במשרדו של הממונה על תלונות הציבור:

פרטי התלונה:

בתאריך 4 דצמבר 14 התקבלה אצל הממונה על פניות הציבור בקשה להגשת תלונה על עובדת
 ברשות החנייה. התלונה הועברה למשרדו של הממונה על תלונות הציבור, אשר באותו יום, יצר
 קשר עם התושבת בבקשה לקבל את פרטי התלונה. פרטי התלונה נמסרו בעל פה על ידי
 התושבת וזו נתבקשה להעלות את פרטי התלונה על הכתב. נמסרו לתושבת כל האמצעים
 להגשת התלונה בכתב, כולל אופציה של הגעה למשרד הממונה על תלונות הציבור, לצורך קבלת
 עזרה בכתיבת התלונה במידה והיא זקוקה לה. בתאריך 10 דצמבר 14, כאשר לא הגיעה
 התלונה בכתב כנדרש, יצא אל התושבת מענה מסודר בכתב, אשר מודיע לה שאין אפשרות
 לברר את פרטי המקרה, כיוון שאלו לא התקבלו, וכי הטיפול בתלונה הסתיים.

3. תלונה שהתקבלה בדף הפייסבוק של העירייה בתאריך 11 דצמבר 14

פרטי התלונה:

בתאריך 11 דצמבר 14 התקבלה בדף הפייסבוק של העירייה תלונה אנונימית על עובדת עירייה.
 הפנייה הועברה אל המוקד העירוני, אשר העבירה למשרדו של הממונה על תלונות הציבור.

כיוון שהתלונה התבצעה בצורה אנונימית, לא ניתן היה לברר פרטים נוספים או ליצור קשר עם התושב/ת המתלונן/ת.
כתוצאה מכך התלונה לא התבררה וכן לא ניתן מענה לתושב/ת.

סיכום ותודות

ברצוני להודות לר' העירייה, מר חי אדיב, מנכ"לית העירייה, הגב' חנה גולן, היועץ המשפטי לעירייה, מנהלי האגפים, המחלקות והעובדים, על הסיוע, שיתוף הפעולה וההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול ומענה לתלונות הציבור.

עיריית הוד השרון פועלת לשיפור מתמיד בשירות לתושב.
אני תקווה כי דו"ח פעילות זה, יסייע לכולנו להפיק את המסקנות הנדרשות על מנת שנוכל להמשיך לחתור למצוינות בכלל הפעילות המוניציפאלית, לרבות בתחום השירות לתושב.