



מספר נוהל: 10.1	מועד פרסום הנוהל: 27/2/22	המועצה המקומית קדימה- צורן
מהדורה: שניה	מועד עדכון הנוהל: 20/9/22	שם הנוהל: <b>טיפול בתלונות הציבור</b>
נהלים ומסמכים קשורים ומשלימים: נספח 1 תרשים זרימה של תהליך הטיפול בתלונה		אחראי נוהל: מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור גורם מאשר: ראש המועצה

**1. כללי**

- 1.1 בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 (להלן "החוק") ובהתאם להחלטת המועצה המקומית קדימה-צורן, המבקר משמש גם כממונה על תלונות הציבור.
- 1.1 בכל מקרה של סתירה בין נוהל זה להוראות הדין, תגברנה הוראות הדין.

**2. מטרת הנוהל**

- 2.1 להגדיר את עקרונות הטיפול בתלונות ולהסדיר תהליך עבודה אחיד לטיפול בתלונות.
- 2.2 להגדיר מהי תלונה ולהבחין בין תלונה לבין פניה ראשונית, בכל הנוגע לאופן הטיפול בכל אחת מהן.
- 2.3 לפרט מהן סוגי התלונות בהן הממונה אינו מטפל.
- 2.4 להביא לידיעת הציבור את דרכי הגשת התלונה.
- 2.5 להגדיר זמני טיפול לבדיקת תלונה ולמתן מענה.
- 2.6 להסדיר תהליך הפקת לקחים.

**3. עקרונות הטיפול בתלונות ציבור**

- 3.1 הממונה על תלונות הציבור מחויב לבירור מעמיק ולטיפול ראוי בתלונות.
- 3.2 בדיקת התלונות תיערך ביושרה וללא משוא פנים, ועל פי עקרונות השוויון והצדק.
- 3.3 מענה לתלונות יינתן תוך פרק זמן קצר ככל שניתן.
- 3.4 הממונה על תלונות הציבור מחויב לשמור בסודיות כל ידיעה אשר הגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו כממונה על תלונות הציבור או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

**4. על מה ניתן להתלונן ועל מי?**

**4.1 על מה ניתן להתלונן?**

- 4.1.1 ניתן להתלונן על מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, וכשהמעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.
- 4.1.2 תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון.
- 4.1.3 יובהר כי הממונה על תלונות הציבור אינו משמש כתחליף לממלאי התפקידים השונים במועצה מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים, ומשכך, ככלל, הוא אינו משמש ערוץ לפניה ראשונית של המתלונן. בכפוף לאמור, ככלל, טיפול הממונה על תלונות הציבור מותנה בכך שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו. במקרה של פניה ראשונית הנוגעת לעבודת המועצה, יש להפנותה ליחידה הרלוונטית במועצה או למוקד שירות לתושב.

**4.2 על מי ניתן להתלונן?**

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.



**5. מי רשאי להגיש תלונה?**

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור.

**6. דרך הגשת התלונה**

- 6.1 תלונה בכתב ניתן להגיש באמצעות טופס מקוון, באמצעות הדואר, באמצעות הפקס או באמצעות הדוא"ל. דרכי ההגשה מפורסמות באתר המועצה קדימה-צורן.
- 6.2 תלונות בעל פה יש להגיש במשרד הממונה על תלונות הציבור, בתיאום מראש.
- 6.3 יש לציין בתלונה את שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.
- 6.4 תלונה תיחתם בידי המתלונן.
- 6.5 תלונה שהוגשה בשם מתלונן אחר תוגש בצירוף ייפוי כוח מטעם המתלונן.

**7. הטיפול בתלונות שהתקבלו ביחידות המועצה**

- 7.1 תלונה שהתקבלה באחת מיחידות המועצה ניתן להעבירה לטיפול הממונה על תלונות הציבור, אשר ימשיך הטיפול בה.
- 7.2 החליט מנהל היחידה בה התקבלה התלונה, להשיב בעצמו על התלונה, יעביר עותק מהתלונה והתשובה לממונה על תלונות הציבור.
- 7.3 תלונה שהממונה על תלונות הציבור מכותב בה בעותק בלבד, ככלל לא תטופל על ידי הממונה על תלונות הציבור, אלא אם ראה סיבה מיוחדת לכך. במקרה והחליט כי הוא ישיב לתלונה יודיע על כך לגורם המכותב לתלונה.
- 7.4 תלונה עם ריבוי מכותבים ובהם הממונה על תלונות הציבור, תטופל על ידי הגורם המקצועי שלתחום עיסוקו נוגעת התלונה, אלא אם יוחלט אחרת בתיאום עם הגורמים המכותבים. הגורם המטפל יעדכן בכך את שאר המכותבים על מנת למנוע כפילות בטיפול.

**8. תלונות שבהן לא יתקיים בירור**

8.1 להלן תלונות בהן לא יתקיים בירור:

- 8.1.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- 8.1.2 תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- 8.1.3 תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- 8.1.4 תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- 8.1.5 תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- 8.1.6 תלונה שעבר שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, או מיום שהמעשה נודע למתלונן, אלא אם מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.
- 8.1.7 תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין, השגה, ערר, או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 8.1.1 דן בהם, אלא אם מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.
- 8.1.8 פניה שאינה מוגדרת כתלונה בהתאם לסעיף 4 לנוהל זה.
- 8.1.9 תלונה שאין לבררה מכוח הוראות דין אחרות.



8.2 מצא הממונה על תלונות הציבור כי אין לברר את התלונה, יודיע על כך למתלונן ויציין את הנימוקים לכך.

#### **9. משך זמן הטיפול בתלונה**

9.1 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור, יישלח למתלונן אישור על קבלת התלונה, תוך 7 ימים ככל שניתן. ככל שהתקבלה התלונה באמצעות הטופס המקוון, יישלח למתלונן אישור קבלה אוטומטי מהאתר.

9.2 לפי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה. כחלק מעיקרון מתן שרות מהיר ויעיל בתלונות, הממונה על תלונות הציבור ישיב לגופה של התלונה בתוך 45 ימים מיום קבלתה, ככל שניתן, ובכפוף למורכבות הבדיקה ולהיקפה. אם בדיקת התלונה תתארך מעבר לכך, תישלח על כך הודעה למתלונן.

#### **10. דרכי בירור התלונה**

10.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.  
10.2 אם ביקש הממונה על תלונות הציבור את תגובתו של נילון לתלונה, ישיב עליה הנילון בהקדם ובתוך המועד שנקבע על ידי הממונה על תלונות הציבור.  
10.3 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור לקבל כל ידיעה או מסמך העשויים לסייע בבדיקה ולזמן אליו גורמים שונים לשם מסירת הידיעות או המסמכים כאמור.

#### **11. הפסקת הבירור**

11.1 הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות הדין, ורשאי הוא להפסיק הבירור אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו.  
11.2 הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה על הנילון, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

#### **12. תוצאות הבירור והפקת לקחים**

12.1 בתום הבירור תסווג התלונה לפי תוצאות הבדיקה – מוצדקת / מוצדקת חלקית / לא מוצדקת / נסגרה ללא הכרעה.  
12.2 הממונה על תלונות הציבור ישיב למתלונן בהתאם לתוצאות הבירור ויעדכן בכך את הגורמים הרלוונטיים ברשות.  
12.3 מצא הממונה על תלונות הציבור כי יש מקום להמליץ על תיקון ליקוי בעקבות תלונה, יעביר המלצה לגורם הרלוונטי ובה תיאור הליקוי והדרך והמועד לתיקונו.  
12.4 הגורם הרלוונטי יודיע לממונה על תלונות הציבור בדבר האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי, בתוך המועד שנקבע על ידו.  
12.5 הממונה על תלונות הציבור יערוך מעקב אחר תיקון הליקויים.

#### **13. דוח שנתי**

13.1 הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש המועצה ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.  
13.2 לאחר מכן יפורסם הדו"ח באתר האינטרנט של המועצה.

## תרשים זרימה – תהליך הטיפול בתלונה

### קבלת תלונה

