



שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-61	עמוד 1 מתוך 3 עמודים
פרק: ממונה על תלונות הציבור	חל על: ממונה על תלונות הציבור, נבחרי ועובדי העירייה, גופים עירוניים.	ערך:
תאריך תחולה: שנת 2018	עדכון אחרון מאי 2018	מהדורה: 1

1. רקע

- 1.1 הממונה על תלונות הציבור פועל על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן "החוק"). בין שאר המטלות המוגדרות בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור בעירייה:
 - א. יברר תלונות על העירייה ומוסדותיה.
 - ב. יברר תלונות על עובדי העירייה.
 - ג. יברר תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
 - ד. יברר תלונות על גוף עירוני מבוקר על עובדיו ונושאי המשרה בו.
- 1.2 במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.
- 1.3 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.

2. מטרות נוהל טיפול בתלונות הציבור

- 2.1 הגדרת אופן טיפול בתלונה המופנית לממונה על תלונות הציבור בעירייה.

3. הבסיס החוקי והרעיוני לעבודת הממונה על תלונות הציבור

- 3.1 חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן "החוק").

4. הגדרות

- 4.1 הממונה על תלונות הציבור - מי שמונה לפי החוק (ראה סעיף 3.1 מעלה) להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית.
- 4.2 רשות מקומית - עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים.
- 4.3 גוף עירוני מבוקר – המועצה הדתית שבתחום העיריה וכן כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר העיריה משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או משתתפת במינוי הנהלתם.



שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-61	עמוד 1 מתוך 3 עמודים
פרק: ממונה על תלונות הציבור	חל על: ממונה על תלונות הציבור, נבחרי ועובדי העירייה, גופים עירוניים.	ערך:
תאריך תחולה: שנת 2018	עדכון אחרון מאי 2018	מהדורה: 1

5. שיטה/מהות

5.1 הגדרת תלונה, אופן הגשתה, ומי רשאי להגיש תלונה.

5.1.1 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 4.3 מעלה, על עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

5.1.2 תלונה כאמור בסעיף 5.1.1 תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו 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 להגיע 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.

5.1.3 תלונה יש להגיש בכתב באמצעות טופס "הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור" המצורף לנוהל זה. התלונה תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה:

- א. שם המתלונן.
- ב. מענו.
- ג. תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה.
- ד. המועד שבו אירע העניין שעליו נסבה התלונה.
- ה. כל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

5.2 הליך ברור התלונות

5.2.1 הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

5.2.2 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה



שם הנוהל : טיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-61	עמוד 1 מתוך 3 עמודים
פרק : ממונה על תלונות הציבור	חל על : ממונה על תלונות הציבור, נבחרי ועובדי העירייה, גופים עירוניים.	ערך:
תאריך תחולה : שנת 2018	עדכון אחרון מאי 2018	מהדורה: 1

להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

5.2.3 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר אם ראה בכך תועלת.

5.2.4 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 העירוניים המבוקרים להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה הקודמת.

5.2.5 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.

5.2.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

5.2.7 לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

5.2.8 ממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק, 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.

5.2.9 מצא הממונה על תלונות הציבור בתום 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;



שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-61	עמוד 1 מתוך 3 עמודים
פרק: ממונה על תלונות הציבור	חל על: ממונה על תלונות הציבור, נבחרי ועובדי העירייה, גופים עירוניים.	ערך:
תאריך תחולה: שנת 2018	עדכון אחרון מאי 2018	מהדורה: 1

(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.

(4) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף 5.2.9.3.

5.2.10 בהודעה לפי סעיף 5.2.9.1 יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאו או נימוקיו -

- (1) משהתלונה 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.

5.2.11 מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

5.3 סוגי התלונות שלא יבוררו

5.3.1 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 לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי [חוק מבקר המדינה](#), התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

5.3.2 לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:



שם הנוהל: טיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-61	עמוד 1 מתוך 3 עמודים
פרק: ממונה על תלונות הציבור	חל על: ממונה על תלונות הציבור, נבחרי ועובדי העירייה, גופים עירוניים.	ערך:
תאריך תחולה: שנת 2018	עדכון אחרון מאי 2018	מהדורה: 1

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 5.3.1.1 דן בהם; (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

5.3.3 הוגשה תלונה שאין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

5.4 זכויות או סעדים

5.4.1 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.

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

5.5 חומר שאינו ראיה

5.5.1 דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

5.5.2 הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

6. דיווח – פרסום

הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי החוק -

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;



שם הנוהל : טיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-61	עמוד 1 מתוך 3 עמודים
פרק : ממונה על תלונות הציבור	חל על : ממונה על תלונות הציבור, נבחרי ועובדי העירייה, גופים עירוניים.	ערך:
תאריך תחולה : שנת 2018	עדכון אחרון מאי 2018	מהדורה: 1

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים ;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

7. אחריות ביצוע

7.1 הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

7.2 עובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

8. תפוצה

8.1 הממונה על תלונות הציבור בעירייה ועובדי לשכת הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

8.2 קובץ נוהלי העירייה.

8.3 אתר האינטרנט של העירייה.