

מועצה אזורית זבולון



מבקר פנים ותלונות הציבור

shlomob@zvulun.co.il

טל' – 04-8478160, פקס – 04-8478134, מ.א זבולון דואר כפר המכבי 30030

נוהל טיפול בפניות הציבור במועצה האזורית

כללי:

1. המועצה נותנת שירות לתושבים ולציבור הרחב ומחויבת בהתייחסות נאותה לציבור זה.
 2. מגוון הנושאים ודרכי הפניה של הציבור למועצה מחייב קביעת דפוסי פעולה לעובדי המועצה ולבעלי התפקידים המחויבים לרמת שרות.
 3. במועצה קיימת פונקציה האחראית על פניות הציבור המרכזת את הפניות מהתושבים ואת המענה ממנהלי המחלקות.
 4. במועצה קיימים גורמים נוספים המקבלים פניות: ישירות למחלקה, מוקד, לשכת ראש המועצה, הממונה על תלונות הציבור. פניות אלה מגיעות שלא בתהליך הנדרש אולם יתקבלו ויופנו לאחראית הפניות.
 5. חוברת סל השירותים מגדירה תחומי אחריות בין הישובים למועצה. במידה וגורמי הפנים בישוב אינם נותנים מענה ראוי לתושב, תתערב המועצה בנושא.
 6. מהות הפניות קשורות לפעילות הרשות המקומית להסרת/ הסדרת מטרדים או מפגעים או לקבלת שרות מוניציפאלי. הטיפול בעניינים אלה הינו בסמכות המוקד במועצה או ע"י המחלקות השונות.
 7. הפניות יכולות להגיע בשתי דרכים:
 - בכתב - (מייל לאתר המועצה, מכתב, פקס) הפניה מחויבת להגדיר מהות הבעיה הקשר של המתלונן לבעיה, לאיזה גורם פנה. יש לפרט שם, כתובת ודרכי תקשורת (מייל, טלפון, פקס).
 - בע"פ - פנייה טלפונית המעירה על בעיה מקומית המחייבת טיפול שוטף ללא צורך במעקב, התייחסות או דיווח לתושב.אפשרות נוספת לפניה בע"פ הינה נושא המחייב התייחסות ארגונית, במקרה זה נדרש לקבל פרטי המתלונן/ הפונה כולל דרכי תקשורת.
- פניות בעילום שם – תישקל פרטנית דרכי התגובה בהתאם לנסיבות המקרה והעניין הציבורי.
8. מזכיר המועצה יקבל דיווח חודשי מאחראית על הפניות לגבי מהות הפניות ודרכי הטיפול של המועצה, כולל דיווח על אי מתן מענה ראוי והסיבות לכך.
 9. אחראית פניות הציבור תרכז את הפניות מגורמי החוץ (משרדי ממשלה, גורמי המחוז) ותהווה אשת הקשר לפניות ומתן מענה ראוי לגורמים אלה.

תפקידי אחראית פניות הציבור:

- קבלת הפניות וניהול מעקב ארגוני.
- ברור הנסיבות לפניה מול הגורמים המעורבים.
- תאום המענה לפונים בין גורמי המועצה השונים.
- הצבעה על ליקויים ארגוניים למנהלי המחלקות ולמזכיר.
- העברת דיווחים תקופתיים למזכיר ולראש המועצה.
- תיווך בין התושבים להנהלת הרשות, תוך פיקוח על רמת ואיכות השרות לתושבים.

מועצה אזורית זבולון



מבקר פנים ותלונות הציבור

shlomob@zvulun.co.il

טל' – 04-8478160, פקס – 04-8478134, מ.א זבולון דואר כפר המכבי 30030

תהליך הטיפול בפניה :

- א. כל פניה המתקבלת במחלקות השונות תועבר לידיעת האחראית על הפניות.
- ב. עד 14 יום ממועד הפניה יקבל הפונה התייחסות ראשונית.
- ג. עד 30 יום מהפניה יקבל הפונה מענה לפנייתו. (במידה ויהיה צורך בזמן נוסף יוצג הנושא בפני המזכיר והוא יאשר חריגה נוספת עד 60 יום.
- ד. במידה ונמצא כי הייתה בעיה /תקלה ארגונית יש להציג הממצאים למנהל המחלקה ולמזכיר לעדכון ולטיפול ארגוני מתאים.

מועצה אזורית זבולון



מבקר פנים ותלונות הציבור

shlomob@zvulun.co.il

טל' – 04-8478160, פקס – 04-8478134, מ.א זבולון דואר כפר המכבי 30030

תלונות הציבור

- 1) מבקר המועצה על פי החלטת מועצת הרשות משמש כממונה על תלונות הציבור מתוקף חוק הרשויות המקומיות.
- 2) הממונה פועל בהתאם לחוק הרשויות המקומיות תשס"ח 2008.
- 3) חובת סודיות- על הממונה לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר אלא לשם ביצוע תפקידיו.

הגשת תלונה:

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 העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. תלונה 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 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.

דרך הגשת התלונה- 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.

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

מועצה אזורית זבולון



מבקר פנים ותלונות הציבור

shlomob@zvulun.co.il

טל' – 04-8478160, פקס – 04-8478134, מ.א זבולון דואר כפר המכבי 30030

כדין;

5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

א. דרכי בירור תלונה

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

ב. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. 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) להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- 3) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
- 4) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הפסקת הבירור

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.

תוצאות הבירור

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

מועצה אזורית זבולון



מבקר פנים ותלונות הציבור

shlomob@zvulun.co.il

טל' – 04-8478160, פקס – 04-8478134, מ.א זבולון דואר כפר המכבי 30030

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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

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.

דחיית התלונה

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