



עיריית פתח-תקוה לשכת מנכ"ל

שם הנוהל: הטיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-10-006	עמוד 1 מתוך 6 עמודים
פרק: עירייה כללי	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 05.11.2017	עדכון אחרון: 05.11.2017	מהדורה: 1

1. כללי

- 1.1 בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008 (להלן: "החוק") ועל פי החלטת מועצת הרשות מיום 29.05.2016 מבקר העירייה ישמש כממונה על תלונות הציבור.
- 1.2 במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.
- 1.3 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 לפי החוק האמור או תפקידו כמבקר הרשות מקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.
- 1.4 נוהל זה מבטל את נוהל הטיפול בתלונות הציבור מיום 31.07.2013 ובא במקומו.

2. מטרה

- 2.1 מטרת נוהל זה הינה הגדרת מתווה של תהליך עבודה אחיד ומסודר של הטיפול בתלונות הציבור ברשות המקומית, בהתאם להוראות החוק, על מנת לתת שירות הולם וטוב יותר, תוך שמירה על זכות הציבור לקבלת מענה הולם לתלונותיו.

שים לב:

הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה כתובת ראשונה לפניית התושב! במקרה של תלונה / פנייה הנוגעת לעבודת העירייה, על התושב לפנות תחילה לגורמים הרלוונטיים לטיפול בפנייתו, כדלהלן:

✓ למוקד העירוני בטלפון: 106 או באפליקציה העירונית.

✓ מחלקת שירות לתושב בטלפון: 03-9052450 שלוחה 1.

✓ ליחידות המקצועיות השונות ברשות.

תלונה תתברר על ידי הממונה, אך ורק במידה שיחידות העירייה טיפלו בתלונה באופן שאינו משביע את רצון התושב, ועדיין התושב סבור שיש ממש בתלונתו.



עיריית פתח-תקוה לשכת מנכ"ל

שם הנוהל: הטיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-10-006	עמוד 2 מתוך 6 עמודים
פרק: עירייה כללית	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 05.11.2017	עדכון אחרון: 05.11.2017	מהדורה: 1

3. הפניות/מסמכים ישימים

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

4. הגדרות

4.1 **תלונה** = תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

א. 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.

ב. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

4.2 **ממונה על תלונות הציבור** = עובד עירייה, שמונה ע"י מועצת העיר בהתאם לחוק לטפל בתלונות.

5. אחריות וסמכות

מס"ד	הגורם האחראי	תחום האחריות
1.	ממונה על תלונות הציבור	<ul style="list-style-type: none">• בירור תלונה. במקרה של תלונה מוצדקת, קביעת הדרך והמועד לתיקון הליקוי.• העברת ממצאים לנילון ולממונה עליו.• דיווח לראש הרשות ולמועצת הרשות על פעולותיו.
2.	מנהל היחידה	<ul style="list-style-type: none">• נקיטת אמצעים להסרת הליקויים שנתגלו עקב תלונה ועדכון הממונה על תלונות הציבור בהתאם.

6. השיטה

6.1 מי רשאי להגיש 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 170 א(ב) לפקודת העיריות.



שם הנוהל: הטיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-10-006	עמוד 3 מתוך 6 עמודים
פרק: עירייה כללית	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 05.11.2017	עדכון אחרון: 05.11.2017	מהדורה: 1

6.2 אופן הגשת התלונה

תלונה לממונה על תלונות הציבור צריכה להיות מוגשת בכתב¹, וחתומה בידי הנילון, באמצעות מילוי טופס המצורף בקישור מטה. ניתן ומומלץ להגיש את הטופס באופן מקוון באתר. לתלונה יצורפו העתקים קודמים של פניות בנושא, לגורמים השונים, בצירוף התשובות שנתקבלו, החלטות וכל חומר רלוונטי אחר. להלן קישור לטופס:

<http://www.petah-tikva.muni.il/Agapim/Pages/mevakeret.aspx>

יש להקפיד במילוי הפרטים, על מנת לייעל את תהליך בירור והטיפול בתלונה. תלונות יוגשו אל הממונה על תלונות הציבור בדרכים הבאות:

1. טופס מקוון באמצעות האתר: ראה קישור לעיל.
2. לחילופין, מילוי הטופס המובנה והגשתו באמצעות:
 - ✓ דוא"ל: mevaker@ptikva.org.il
 - ✓ פקס: 03-9310480
 - ✓ שעות קבלה: בתיאום טלפוני מראש, טלפונים: 03-9052255, 03-9052332
 - ✓ כתובת: רחוב העלייה השנייה 1 פ"ת, קומה 4.

6.3 תלונות שאין לברר

- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב).

¹ לא ניתן להגיש תלונה באמצעות יצירת קשר טלפוני, הגשת תלונה בעל פה תירשם ותיחתם מפי המתלונן בהתייצבות בלשכת הממונה על תלונות הציבור, כמפורט בנוהל זה.



שם הנוהל: הטיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-10-006	עמוד 4 מתוך 6 עמודים
פרק: עירייה כללית	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 05.11.2017	עדכון אחרון: 05.11.2017	מהדורה: 1

6.4 דרכי בירור תלונה

6.4.1 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 - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

6.4.2 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- לדרוש מכל עובד להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור לעיל.
- בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

6.5 איסור הפרעה

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

6.6 הפסקת בירור תלונה

הממונה 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.



שם הנוהל: הטיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-10-006	עמוד 5 מתוך 6 עמודים
פרק: עירייה כללית	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 05.11.2017	עדכון אחרון: 05.11.2017	מהדורה: 1

6.7 תוצאות בירור התלונה

6.7.1 מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ימסור על כך הודעה בכתב.

6.7.2 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.

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

6.7.4 **סייג להודעה** - בהודעה כאמור לעיל (תוצאות הבירור) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו:

- כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
- כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.

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

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

6.8 חומר שאינו ראיה

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

6.9 מסירת דין וחשבון

6.9.1 הממונה שעל תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מה- 1 במאי בכל שנה.



עיריית פתח-תקוה
לשכת מנכ"ל

שם הנוהל: הטיפול בתלונות הציבור	מספר נוהל: 30-10-006	עמוד 6 מתוך 6 עמודים
פרק: עירייה כללי	חל על: כל יחידות העירייה	ערך: מאיר סאיג
תאריך תחולה: 05.11.2017	עדכון אחרון: 05.11.2017	מהדורה: 1

- 6.9.2 המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
- 6.9.3 דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

7. חתימות

כתב:

ד' בחשוון התשע"ח - 24.10.2017

רו"ח איילה קדוש

תאריך

מבקרת העירייה וממונה על תלונות הציבור

אישר:

טז' בחשוון התשע"ח - 05.11.2017

יעקב ממון

תאריך

מנכ"ל העירייה