

הנדון: נוהל טיפול בתלונות תושבים

כללי:

- | | |
|------------|--|
| | 1. המועצה האזורית גוש עציון (להלן – "המועצה") חרתה על דגלה, את השירות לתושב. אחד המרכיבים החשובים בתחום השירות לתושב הוא הטיפול בפניות הציבור ואיכות המענה שזוכה לו התושב. |
| אלון שבות | 2. לאור חשיבות הנושא, מינה ראש המועצה את מבקר המועצה, בנוסף לתפקידו, כ"ממונה על תלונות הציבור" (להלן – "הממונה") כך שהוא מטפל בתלונות התושבים המגיעות למועצה, ובנוסף לכך בתלונות המגיעות ממשרד מבקר המדינה וממשרד הפנים. |
| אלעזר | 3. הראיה הרחבה של תחום הביקורת המבוצעת ע"י מבקר המועצה, בשילוב עם חשיפה יומיומית לכשלים ותקלות הנובעות מפעילות המועצה, דורשות בדיקה מיידית ו/או המלצה על בניית נוהלי עבודה מתאימים. עובדת היותו של מבקר המועצה עובד סטטוטורי, בלתי אמצעי וניטרלי, הם אלו שימקסמו ויאפשרו שירות הולם ואיכותי לתושב. |
| בת עין | 4. נוהל זה יעסוק בטיפול בתלונות הציבור, בין אם התלונות מגיעות ישירות לממונה ובין אם הן מגיעות לאגפי המועצה האחרות. |
| גבעות | 5. יצויין כי חובת מתן תשובה לפניית תושב, חלה על כל מקבל פניה. במקרים בהם מופנית הפניה למספר גורמים, ינחה מנכ"ל המועצה מי הגורם שיהיה אחראי על מתן תשובה מטעם המועצה. |
| הר גילה | 6. תחילתו של נוהל זה - ביום ה' אדר ב' התשע"ו (15/3/2016); נהלים קודמים – בטלים. |
| כפר אלדד | |
| כפר עציון | |
| כרמי צור | |
| מגדל עז | |
| מעלה עמוס | |
| מעלה רחבעם | |

תפקיד הממונה על תלונות הציבור:

- | | |
|------------|---|
| | 1. קבלת הפניות וניהול מעקב ארגוני; |
| נווה דניאל | 2. בירור הסיבות לפניה מול הגורמים המעורבים; |
| נוקדים | 3. תיאום המענה לפונים בין גורמי המועצה השונים; |
| פני קדם | 4. הצבעה על ליקויים ארגוניים למנהלי האגפים, למנכ"ל ולראש המועצה; |
| קדר | 5. כתיבת ופרסום דו"ח שנתי למנכ"ל ולראש המועצה; |
| ראש צורים | 6. תיווך בין המועצה לבין תושבי המועצה, תוך בקרה של רמת ואיכות השירות. |
| שדה בועז | |
| שדה בר | |

הגשת תלונה:

- | | |
|------|--|
| | כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה, על המועצה, על עובדיה, על נושאי המשרה בה או על ממלא תפקיד בה, וכן על גוף עירוני מבוקר. תלונה תהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה: |
| תקוע | 1. המעשה פגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו האדם להגיש תלונה בעניינו. |

2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

דרך הגשת התלונה:

תלונה שהוגשה בכתב (ובכלל זה – מכתב, פקס, דוא"ל או דרך האפליקציה העירונית), או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן, תחתם בידי המתלונן ויצויינו בה שמו המלא של המתלונן ומענו, פרטי התקשרות, תיאור מפורט של העניין עליו נסובה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט ומידע שיכול לסייע בעניין.

הממונה לא יברר תלונה שהוגשה בעילום שם. יחד עם זאת, אם ראה הממונה, לפי תיאור התלונה, שהמועצה פעלה שלא כדין, אזי יידון הנושא למול מנכ"ל המועצה. תלונה זו לא תיכלל במניין התלונות שקיבל הממונה לאותה שנה.

כמו כן, בכל תלונה הקשורה לאגף לשירותים חברתיים במועצה, על הנילון לחתום על טופס ויתור סודיות, על מנת שיהיה אפשר לשתף את הממונה ולענות לתלונה.

דרכי ההתקשרות עם הממונה מופיעים באתר האינטרנט של המועצה ובפרסומיה.

תלונות שאין לבררן:

הממונה לא יברר תלונות שהן אחת מאלה –

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בביהמ"ש/בביה"ד, או שביהמ"ש/ביה"ד הכריעו בעניין לגופו;
2. תלונה שהממונה 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, תקנה או הסכם קיבוצי.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח - 1958 [נוסח משולב].

דרכי בירור תלונה:

1. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
2. הממונה 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.
3. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
4. לצורך הבירור רשאי הממונה לדרוש מכל עובד למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.

הפסקת הבירור:

אלון שבת
אלעזר
בת עין
גבעות
הר גילה
כפר אלדד
כפר עציון
כרמי צור
מגדל עז
מעלה עמוס
מעלה רחבעם
מצד
נווה דניאל
נוקדים
פני קדם
קדר
ראש צורים
שדה בועז
שדה בר
תקוע

הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירור לפי הוראות החוק לעיל, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. הממונה יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור :

- מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה –
1. ישלח תשובה למתלונן, עם העתקים לנילון, לממונה עליו ולראש המועצה, ובו יכתוב שתלונתו נמצאה מוצדקת וננקטו צעדים ע"י המועצה לתיקון הנושא
 2. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע לפני הנילון ולפני מנכ"ל המועצה וראש המועצה, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך לכך.
 3. במקרים בהם התלונה נמצאה מוצדקת ובמהלך הבדיקה נמצא כשל מערכתי ישקול הממונה להכין דו"ח ביקורת בנושא.
- מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו תוך פירוט מדוע נמצאה התלונה כלא מוצדקת.

סייגים להודעה :

- בהודעה יהיה הממונה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו באם -
- התלונה היתה 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.

תהליך הטיפול בתלונה :

1. קבלת התלונה והקלדתה בטבלת ניהול תלונות הציבור, ע"י הממונה.
 2. משלוח מכתב או דוא"ל ראשוני לתושב, על כך שפנייתו נתקבלה והיא תטופל בהקדם – בתוך 6 ימי עבודה מיום שהגיעה התלונה לידי הממונה.
 3. העברת הפניה למנהל האגף או למנהל המחלקה, בהתאם לעניין, לשם קבלת תגובה והתייחסות.
 4. קבלת תשובת המנהל, ובדיקתה על ידי הממונה; קיום בדיקות משלימות לפי הצורך.
 5. משלוח תשובה לפונה :
- תשובת ביניים תשלח לתושב, ע"י הממונה תוך 20 ימי עבודה מיום קבלת התלונה אצל הממונה. תשובה סופית תשלח לתושב, ע"י הממונה תוך 45 ימי עבודה מיום קבלת התלונה אצל הממונה. במקרים מורכבים במיוחד, תשלח תשובה לתושב תוך 60 ימי עבודה מיום קבלת התלונה אצל הממונה.
6. טיפול במכתבים חוזרים של הפונה, ע"י הממונה.

מאחר וחלק מהתלונות מתקבלות באגפים השונים ו/או בלשכת ראש המועצה ו/או בלשכת מנכ"ל, ואותם גורמים עונים למתלונן באופן ישיר, אין לממונה על תלונות הציבור מידע בדבר כל התלונות

אלון שבת
אלעזר
בת עין
גבעות
הר גילה
כפר אלדד
כפר עציון
כרמי צור
מגדל עז
מעלה עמוס
מעלה רחבעם
מצד
נווה דניאל
נוקדים
פני קדם
קדר
ראש צורים
שדה בועז
שדה בר
תקוע

שהתקבלו במועצה בשנה מסוימת ומה היו כל הנושאים שאליהם התייחסו התלונות. כתוצאה מכך, אין לממונה על התלונות ולמועצה מידע מלא בדבר מספר התלונות שהתקבלו במועצה בזמן נתון ואודות מה נסובו התלונות.

אשר על כן, עובד מועצה שקיבל לידו תלונה כלשהיא, יעביר לידי הממונה את התלונה שהתקבלה אצלו ואת התשובה שקיבל המתלונן, תוך כדי צירוף אסמכתאות ומסמכים הקשורים לתלונה. יודגש כי רק הממונה על תלונות הציבור יענה לתלונות הנ"ל.

יודגש כי תלונה שהתקבלה במועצה מנציבות תלונות הציבור, משרד מבקר המדינה, ו/או כל גוף ביקורת חיצוני תטופל בלעדית ע"י הממונה והוא ורק הוא יענה תשובה לאותה תלונה.

דו"ח שנתי:

הממונה על תלונות הציבור, יכין, לא יאוחר מ-1 למרץ, סיכום של תלונות הציבור הנוגעות לשנה החולפת. סיכום זה יכלול את סך כל תלונות הציבור שהתקבלו באותה השנה, את היחס לעומת השנים שעברו, את הדרך שבה התקבלו התלונות, ציון של כמות התלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות, החלוקה לאגפים ולתחומי פעילות בהן עסקו התלונות, וכיוצ"ב.

המלצה כללית:

המועצה תמשיך ותקפיד לפרסם, במגוון ערוצים, את קיומו של תפקיד הממונה על תלונות הציבור. זאת, על מנת שהתושבים יכירו וידעו את הכתובת לבירור ולמיצוי תלונותיהם, על כל נושא שקשור למועצה ולפעילותה.

רועי וולר

מנכ"ל המועצה

העתקים:

ראש המועצה, דויד פרל

ס. ראש המועצה, משה סוויל

מבקר המועצה והממונה על פניות הציבור, שי צפורי

יועמ"ש המועצה, עו"ד עקיבא סילבצקי

מנהלי אגפים

הממונה על חוק חופש המידע

חברי ועדת ביקורת

אלון שבות
 אלעזר
 בת עין
 גבעות
 הר גילה
 כפר אלדד
 כפר עציון
 כרמי צור
 מגדל עז
 מעלה עמוס
 מעלה רחבעם
 מצד
 נווה דניאל
 נוקדים
 פני קדם
 קדר
 ראש צורים
 שדה בועז
 שדה בר
 תקוע