

הנדון: נוהל תלונות הציבור

לכבוד ציבור התושבים והמבקרים בעיר טבריה:

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מתכבד להציג בפניכם את נוהל הגשת תלונת-ציבור. הנוהל אושר¹ על ידי מר יוסי נבעה ראש העירייה ועל ידי מנכ"ל העירייה מר שמעון פיניאן.

1. עובדי המשרד

- א. נכון לעת הזו, אמיר בנבנישתי, מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור והגב' מירב פחימה, רכזת תלונות הציבור הם עובדי משרד מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.
- ב. כתבי המינוי מצורפים² למסמך זה.

2. מה בין תלונה לפניה?

- א. פניה: כל פניה או בקשה, כגון בקשה לקבלת שירות, מידע או סיוע, שאלה, וכן כל המלצה או הצעה בכל נושא הקשור בעירייה. פניות מסוג שאלות ובירורים שאינם מצריכים פניה לגורם מקצועי ייענו, ככל שניתן באופן מידי ובמידת האפשר, גם טלפונית לצורך סיום טיפול מהיר ויעיל במוקד 106 או במחלקות העירייה השונות.
- ב. פניה או שאלה מקצועית: פניות אשר יש לבררן באמצעות שאילתה לגורם מקצועי בתוך העירייה או אצל נותני השירות שלה. הפניות מטופלות במוקד 106 או בלשכת המנכ"ל והן מושא לביקורת פנימית אפשרית.
- ג. פניית-ציבור: פניה לממונה על פניות הציבור ולחופש המידע בלשכת המנכ"ל, אצל הגב' מירי כהן. אופן הפנייה יתבצע כפי שמופיע באתר עיריית טבריה וכפי שייקבע מעת לעת בלשכת המנכ"ל.
- ד. תלונת-ציבור: נושא תלונות הציבור מעוגן בחוק³ וניתן לעיון באתר האינטרנט https://www.nevo.co.il/law_html/law01/999_942.htm. מומלץ לעיין בחוק טרם הגשת תלונת ציבור. למרות זאת הממונה על תלונות הציבור מוצא לנכון להאיר את מקצת הסעיפים הרלוונטיים בחוק על מנת להקל עליכם, תושבים ומבקרים בעיר טבריה, את ההיכרות עם תהליך הגשת תלונת-ציבור.

3. מהי תלונה?

- א. תלונה הינה טענה או תרעומת על פעולות העירייה, בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של המחלקה, או בניגוד לנוהל הקיים במערכת, או בניגוד למנהל התקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

¹ נספח מספר 1

² נספח מספר 2

³ חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

ב. תלונת-ציבור אפשרית לאחר מיצוי הפניה לגורמיה השונים של עיריית טבריה ולשכת המנכ"ל.

4. אופן הגשת תלונת-ציבור⁴

א. 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 העירויות⁵, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

ב. 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.

5. בירור התלונה

א. לוחות הזמנים הקבועים בחוק לטיפול בתלונת-ציבור הן עד שנה מיום הגשת התלונה⁶.

ב. ממונה תלונות הציבור יבחר את הדרך לבירור התלונה והוא אינו כפוף לדיני הראיות. תשובות תישלחנה בכתב (לרוב בדוא"ל ובדרך כלל באותו האופן שבו הוגשו). לא יתקיים בירור במקרים הבאים והודעה תישלח על כך למתלונן:

- 1) תלונה אנונימית
- 2) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- 3) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- 4) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- 5) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין; תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור⁷. נכון לציין, שבעת הזו, תלונות רלוונטיות לשטח השיפוט של עיריית טבריה שהוגשו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מועברות לטיפול מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בעיריית טבריה. במידה ויבחר נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (מחוז צפון) תטפל נציבות התלונות במשרד מבקר המדינה בתלונה.

⁴ סעיף 5.א. לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

⁵ https://www.nevo.co.il/law_html/law01/p182_001.htm

⁶ סעיף 8.ז. לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

⁷ חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 [נוסח משולב]

ג. לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן⁸:

- 1) "תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור..."
- 2) "תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר".

6. אופן שליחת התלונות לממונה תלונות הציבור בעיריית טבריה

- א. בדוא"ל (מומלץ!): P_mevaker@tiberias.muni.il
- ב. במכתב פיזית למשרדי העירייה או לציין על המעטפה עבור מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בכתובת רחוב טבור הארץ 32, ת"ד 508, טבריה, 14105
- ג. במקרים בהם תידרש עזרה בכתיבה או בניסוח הרי שהגב' מירב פחימה עומדת לרשות המתלוננים.
- ד. מענה ראשוני בנוסח הבא יישלח למתלונן: "תלונתך התקבלה במשרד המבקר והממונה על תלונות הציבור ותטופל במשרדנו. לתשומת לבך, לפי סעיף 8.ז. לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008, "לוחות הזמנים הקבועים בחוק לטיפול בתלונת-ציבור הן עד שנה מיום הגשת התלונה".
- ה. לאחר תום הבירור יודיע בכתב הממונה על תלונות הציבור את החלטתו למתלונן. בהחלטתו, יקבע הממונה על תלונות הציבור את מוצדקות התלונה. במידה והתלונה מוצדקת יקבע הממונה על תלונות הציבור את הדרך בה יש לנקוט על מנת לתת סעד למתלונן או לתקן את המעוות.

בברכה,

אמיר בנבנישתי

מבקר העירייה

וממונה תלונות הציבור

⁸ סעיף 7.ב. לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

נספח מספר 1 - אישור נוהל

Tiberias Municipality
Tiberias - Sea of Galilee



עיריית טבריה
משרד מבקר העירייה
וממונה תלונות הציבור

נוהל העבודה: "הגשת תלונת-ציבור" אושר לפרסום על ידי

מר בועז יוסף
יו"ר הוועדה הממונה

מר יוסף נבעה
ראש העירייה

מר עזר אורד
מנכ"ל העירייה

ע"ד שמעון בלסון
יועמ"ש

מר שמעון בלסון
מ"מ מנכ"ל העירייה



נספח מספר 2 - כתבי מינוי לתפקיד

Tiberias Municipality
HUMAN RESOURCES
MANAGEMENT
Tel.04-6739508;6739525
Fax.04-6739551



עיריית טבריה
אגף משאבי אנוש
ופיתוח הון אנושי
טל: 04-6739525, 04-6739508
פקס: 04-6739551

כ"ה טבת תשפ"ב
29 דצמבר 2021
מספרנו : 1415

בס"ד

לכבוד:
מירב פחימה
מזכירת מבקר העירייה
כאן

הנדון: מענה לתלונות הציבור

בהתאם לבקשת מבקר העירייה הנך נדרשת מעבר לתפקידך כמוזכרת מבקר העירייה לרכז את המענה לתלונות הציבור.

בהתאם לאמור לעיל הנך מתמנה לתפקיד מזכירת המבקר וריכוז המענה לתלונות הציבור.



בברכה,
יהושע אלגאלי
מ"מ מנהל אגף משאבי אנוש

העתק –
עופר אזרד – מנכ"ל העירייה
אמיר בנבנישתי – מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור
תיק שוטף
תיק אישי



Tiberias Municipality
Mayor's Office
Tiberias – Sea of Galilee



עיריית טבריה
לשכת ראש העיר
טבריה – ציר הכנרת

20 יוני 2022
כ"א סיון תשפ"ב
9616

לכבוד
מר אמיר בנבנישתי

שלום רב,

הנדון: כתב מינוי מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

בהתאם להודעתנו אליך מתאריך 09/05/2021 הנך מתמנה למבקר עיריית טבריה ולממונה על תלונות הציבור.

מאחל לך בהצלחה בתפקיד.

בברכה,
בועז יוסף
יו"ר הוועדה הממונה

העתק:
אגף משאבי אנוש – תיק אישי

