

סדר טיפול בתלונות

1. סעיף ההגדרות

- "רשם" - מי שמונה כרשם קבלנים ע"פ חוק רישום קבלנים.
- "אחראית" - הממונה ע"י רשם הקבלנים כאחראית על התלונות.
- "ועדת התלונות" - ועדה שתמונה ע"י רשם הקבלנים והחברים בה רשם הקבלנים, יועץ משפטי ואחראית.
- "ועדה מייעצת" - כהגדרתה בחוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות תשכ"ט - 1969.
- "הפרה" - מעשה או מחדל הנוגד את הנוהג המקובל הקבוע בתקנה 2 לתקנות רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות (ערעור מהימנות והתנהגות בניגוד למקובל) התשמ"ט - 1988.
- "הפרה קלה" - הפרה שעל פי טיבה ונסיבות ביצועה אין בה, לדעת ועדת התלונות, משום הפרת הנוהג המקובל.
- "תלונה" - כל פניה לרשם הקבלנים שעולה ממנה - ולו לכאורה - כי הקבלן הפר את הנוהג המקובל.
- "הקבלן הנילון" - הקבלן נגדו מוגשת התלונה.

2. טיפול בתלונות - כללי

- כל תלונה, כשהיא ערוכה בהתאם ל"טופס תלונה נגד קבלן" תטופל בהתאם לנוהל תלונה שלא הוגשה בטופס המיועד לכך תוחזר למתלונן עם טופס תלונה למילוי, תלונה כנגד "קבלן" שאינו רשום בפנקס הקבלנים לא תטופל בהעדר סמכות ותוחזר למתלונן עם הודעה מנומקת. לא תטופל תלונה כנגד קבלן כאשר מתנהל הליך משפטי באותו עניין, לאחר קבלת פסק דין חלוט, ובאם המתלונן יפנה שוב, התלונה תטופל בהתאם לנוהל.
 - התלונה תועבר להתייחסות הקבלן/חברה לקבלת התייחסות תוך 14 יום.
 - באם התקבלה התייחסות הקבלן, היא מועברת למתלונן.
 - ועדת תלונות תתכנס פעם בשבוע.
- המשרד וועדת התלונות כי אין בפניה עבירה על הנוהג המקובל או כי מדובר בהפרה קלה תמליץ על גניזתה על הסף, ולאחר גניזתה תינתן הודעה על כל למתלונן באמצעות האחראית על התלונות.

6. במקרה שיש בו לועדת התלונות ספקות האם לגנוז את התלונה כאמור בפסקה (3) או שהוגשה לרשם תלונה שהועדה האמורה סבורה שיש מקום לטפל בתלונה, תתייחס הועדה לתגובת הקבלן אם התקבלה.
7. הומצא לקבלן העתק תלונה או מכתב פניה מהאחראי עליו להשיב תוך 14 יום מקבלת המכתב הרשום.
8. אם הקבלן אינו מגיב במהלך הטיפול בתלונה תישלח תזכורת בדואר רשום, אם גם לתזכורת זו אינו משיב, יפעל האחראי עפ"י המלצת הועדה המייעצת לפיה תירשם בתיקו של הקבלן "התראה", ואם לא יענה תוך 30 יום יבוטל רישומו בפנקס הקבלנים.
9. עם קבלת תשובת הקבלן, תובא התלונה על כל מסמכיה לועדת התלונות אשר תחליט על המשך הטיפול, האחראי יביא את התיק יחד עם המלצתו בכתב על גבי טופס "החלטת ועדת תלונות".
10. ועדת התלונות תדון ותחליט בדבר המשך הטיפול בתלונה. ועדת התלונות רשאית לדרוש מהמתלונן או מהקבלן פרטים נוספים לתלונה או לתשובת הקבלן לפי העניין, אם ראו צורך בכך להבהרת העניין המתעורר בהן. כן רשאית ועדת התלונות לפי שיקול דעתה לדרוש מהקבלן או מהמתלונן תצהירים ו/או ראיות לאימות פרטי התלונה ו/או למנות מהנדס בודק.
11. האחראי יעביר למהנדס הבודק את התלונה, והמהנדס יקבע מועד, הודעה על ביקור מהנדס בודק תישלח למתלונן ולקבלן.
12. חוות דעתו של המהנדס הבודק תהא ערוכה בטופס "חוות דעת הנדסית" ותציין מיקומו המדויק של הליקוי במבנה ואת רמת הליקוי שנמצא – חמור, בינוני וקל.
13. מהנדס בודק המתייחס בחוות דעתו לתקנה ו/או לחוק ו/או לתקן (להלן: "הדין") ו/או למפרט טכני ו/או לחוזה (להלן: "הסכם") יצרף לחוות דעתו צילום של החלק הרלוונטי של הדין ו/או ההסכם.
14. האחראי יעביר לקבלן את ממצאי הבודק.
15. חוות הדעת לא תועבר למתלונן, אלא אם הסתיים הטיפול בתלונה ברשם הקבלנים, והמתלונן מגיש תביעה בבית המשפט.
16. נתגלו בבדיקת המהנדס הבודק ממצאים המעלים חשד להפרה, יודיע על כך האחראי במכתב לקבלן הנילון ולמתלונן. הקבלן יתבקש להתייחס לחוות הדעת תוך 14 יום, אם הקבלן לא יגיב כפי שהתבקש, תשלח הודעה נוספת על כוונת הרשם להביא את ממצאי הדוח לדיון בפני הועדה המייעצת.

החלטת ועדת התלונות על העברת התלונה לועדה המייעצת לשם נקיטה באמצעי משפטי, תישלח לקבלן הודעה ובה תצוין סיבת הזימון, ובקשה לקבלת עיקרי טיעון לועדה תוך 14 יום.

18. בהחלטתה האם להעביר הטיפול בתלונה לוועדה המייעצת תשקול ועדת התלונות בין יתר שיקוליה את השיקולים הבאים :
מספר ההפרות העולות מן התלונה וחומרתן, קיומן של תלונות נוספות ומועדיהן, מורכבות התלונה ורמת ההוכחות התומכות בה. התייחסות הקבלן לתלונה אם ישנה כזאת.
19. בתלונות בנוגע לליקוי בניה, שלגביהן הוכח כי המתלונן ערך בנכס, לאחר קבלת החזקה בו, עבודות ו/או שינויים שהם בעלי השלכות אפשריות על הליקוי – לא תועבר התלונה לוועדה המייעצת.
20. החליטה ועדת התלונות שלא לטפל בתלונה – תודיע על כך לקבלן הנילון ולמתלונן בהודעה מנומקת.
21. דיון בועדה המייעצת -
הועדה המייעצת תנהל את הדיון בדרך הנראית לה כטובה ביותר למימוש מטרות החוק. הועדה אינה כפופה לכלל דיני הראיות.
בדיון יוצגו בפני הנוכחים עיקרי המקרה שמובא לדיון על פי התזכיר שהוכן ע"י האחראי, ותינתן לקבלן הזדמנות להשמיע את טענותיו, ו/או להביא ראיות בהתאם לשיקול דעתו.
לאחר הבירור עם הקבלן, יידון עניינו של הקבלן ללא נוכחותו ויוחלט האם, ואם כן, אילו אמצעי משמעת לנקוט. הועדה המייעצת תשקול בהחלטתה שיקולים כגון : קיומם של צעדים משמעתיים קודמים שננקטו כנגד הקבלן, חומרת ההפרה, בעניין טכני או הנדסי – את היקף התלונה ביחס להיקף הבניה באתר אליו מתייחסת התלונה וביחס למספר יח"ד המבוצעות על ידו, נסיבות שאינן בשליטת הקבלן הנילון ושהוכח כי לא ניתן היה למנען, נסיבות אישיות חריגות אם הוכחו ע"י הקבלן, אופן התייחסות הקבלן לתלונה, פעולות שנקט הקבלן הנילון למניעת עילת התלונה הנדונה ו/או למניעת הישנותה בעתיד.
22. המלצת הועדה תועבר להחלטת הרשם, והודעה על החלטת הרשם תועבר לקבלן ולמתלונן.

כל פניה לקבלן הנילון תשלח בדואר רשום לצורך מעקב.

כל פעולה של קבלן לפי האמור בנוהל זה, רשאי לעשותה במקומו גם עורך דינו, וכל פעולה כזאת תחשב כפעולת הקבלן.

ממצאים ומסקנות שנכללו בהכרעת הדין שבפסק דין סופי במשפט פלילי המרשיע את הקבלן הנילון יראו אותם כמוכחים בהליך משמעותי נגד אותו הקבלן.

ענישה או זיכוי בפלילים אינם מונעים נקיטת אמצעי משמעותיים נגד אותו קבלן.