חצור הגלילית
קהילה צומחת בלב הגליל
מועצה מקומית חצור הגלילית

דוח הממונה
על תלונות הציבור

2017

18 אפריל 2018
ג' אייר תשע"ח

לכבוד
מר שמעון סויסה
ראש המועצה
חצור-הגלילית

שלום רב,

הנדון: **<u>דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017</u>**

הנני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

על פי החוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ-1 במאי כל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור מסוף שנת 2016, עם מינויו לתפקיד, ובמהלך שנת 2017, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

בכבוד רב,

אייל לרנר
מבקר המועצה
והממונה על תלונות הציבור

העתק:
חברי המועצה
מר אמנון אשל אסולין- מנכ"ל המועצה

<u>תוכן עניינים</u>

מבוא 4

נתונים על תלונות שהתקבלו 6

תיאור הטיפול במבחר תלונות..... 9

נוהל בירור תלונות 16

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור..... 23

חצור הגלילית

קהילה בעמקות בלב הגליל

מועצה מקומית חצור הגלילית

מבוא

מבוא

הרשויות המקומיות, מתוקף תפקידיהן על פי החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים רחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על תושביה ועל אזרחים נוספים הבאים בשעריה, אשר לא אחת נותרים ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, התקבל בכנסת בחודש אפריל 2008 "חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)" המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות, בבירור תלונות ציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית, מוסדותיה, עובדיה, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות.

יחד עם זאת, ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להיות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים בענייננו.

בהתאם לכך, החליטה המועצה למנות את מבקר המועצה גם כממונה על תלונות הציבור ברבע משרה.

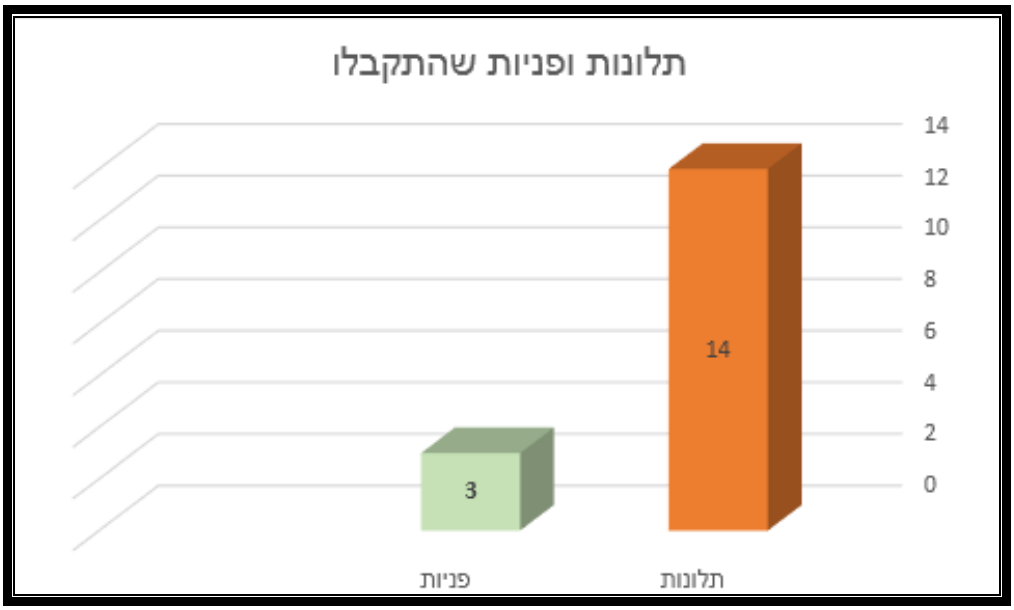
עם כניסתו לתפקיד, באוגוסט 2016, פעל הממונה על תלונות הציבור לכתיבת נוהל "בירור תלונות הציבור" (מצורף בסוף הדוח) וטופס הגשת תלונה, ודאג כי הרשות תפעל לפרסום פרטי הממונה על תלונות הציבור כנדרש בחוק.

יש לציין כי הרשות לא פרסמה את פרטי הממונה על תלונות הציבור בהודעות תשלום הארנונה כנדרש. כמו כן, יש לחדש את הפרסום על לוחות המודעות של הרשות.

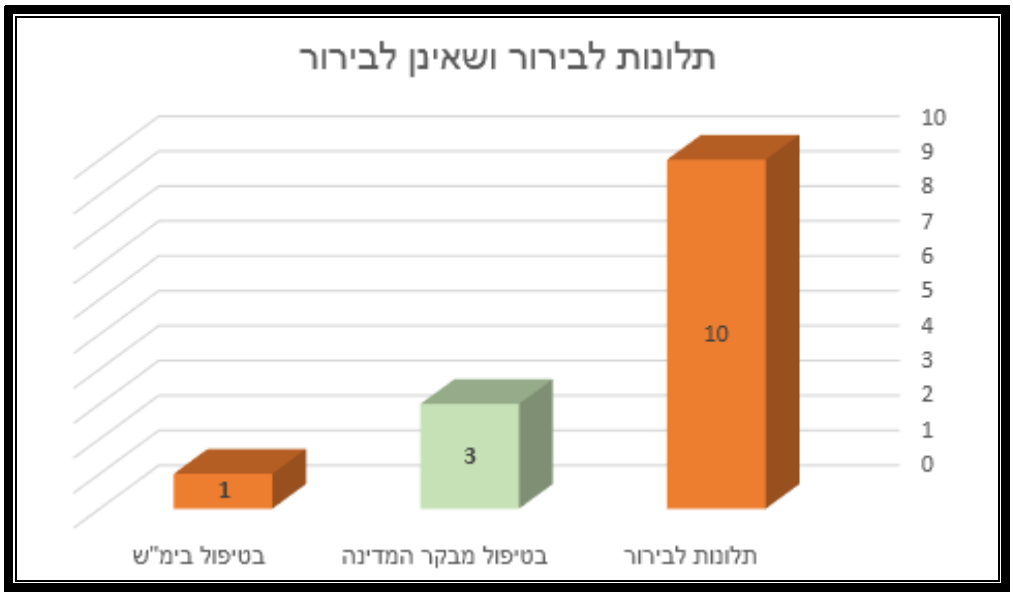
התלונות שהתקבלו במהלך התקופה הנסקרת, החל מאוגוסט 2016 עת כניסת הממונה לתפקידו ועד לדצמבר 2017, הועברו לקבלת התייחסות והבהרות הגורם האחראי על הנושא במועצה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות, חוקי עזר ומסמכים רלבנטיים אחרים, והתקיימו פגישות עם בעלי תפקידים ועם תושבים, וכן התקיימו סיורים ברחבי המועצה לצורך קבלת הבהרות נוספות בבירור התלונות.

חצור הגלילית
קהילה בעמקות בלב הגליל
מועצה מקומית חצור הגלילית

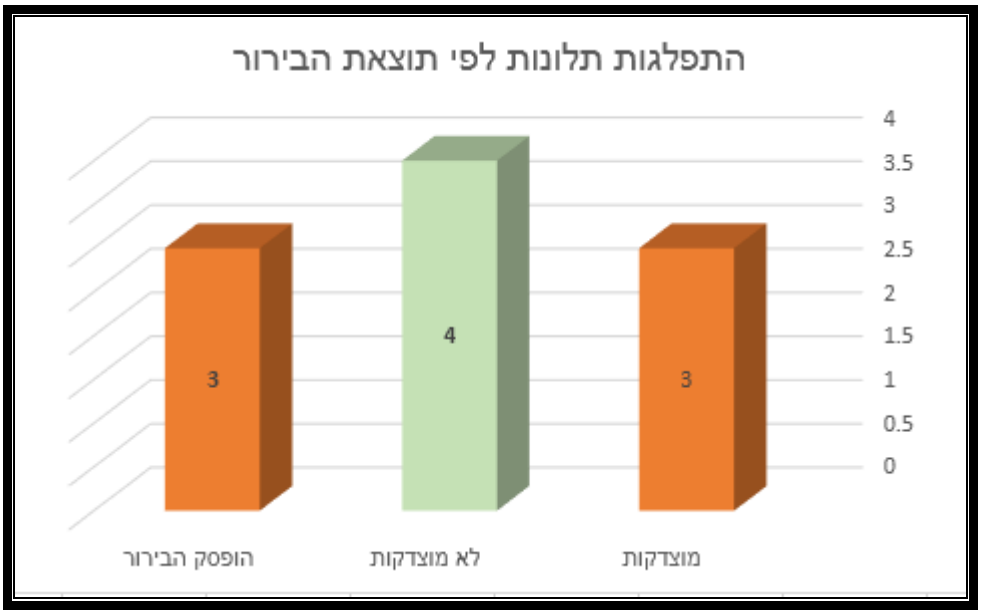
נתונים על תלונות



מעיון בתרשים עולה כי במהלך התקופה המדווחת, החל מאוגוסט 2016 ועד דצמבר 2017, טיפל הממונה על תלונות הציבור במועצה ב- 17 פניות, אשר מתוכם 14 פניות הינם תלונות כהגדרתם בחוק. הממונה על תלונות הציבור סיים את הטיפול בכלל התלונות שהתקבל במהלך התקופה.

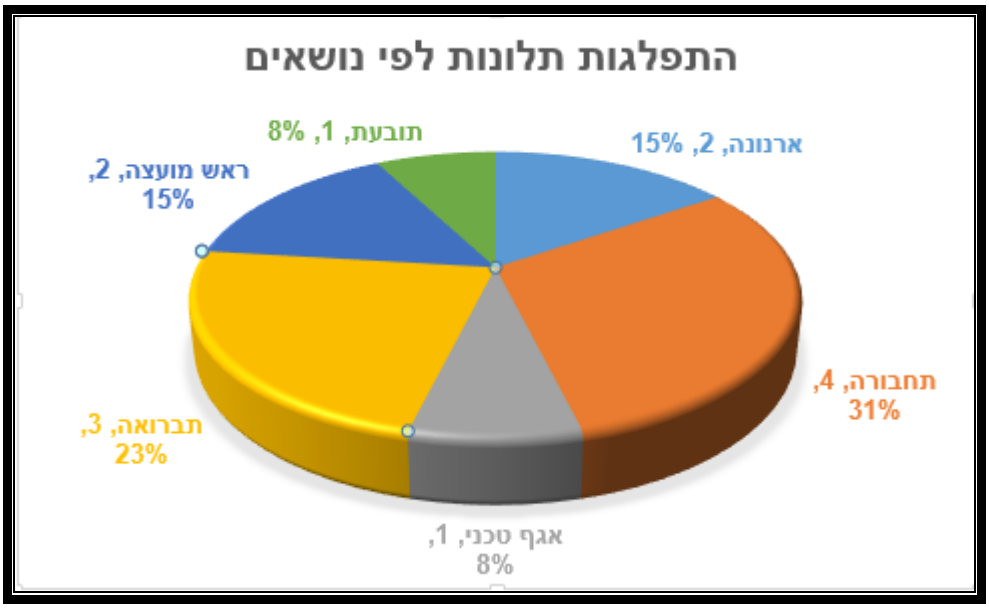


מתוך 14 התלונות שהתקבלו, הופסק על פי החוק הבירור ב- 3 תלונות אשר היו בטיפול מבקר המדינה ותלונה נוספת אשר נדונה בבית המשפט.



מתוך התלונות אשר התבררו על ידי הממונה על תלונות הציבור, ב- 3 תלונות הופסק הברור, 3 תלונות נמצאו מוצדקות ו 4 תלונות אינן מוצדקות.

להלן התפלגות התלונות לפי נושאים:



מועצה מקומית חצור הגלילית

תיאור הטיפול במבחר תלונות

רחוב אילן רמון והסכנות הטמונות בו

פירוט התלונה

התקבלה תלונת תושבת רחוב אילן רמון לפיה הרחוב צר מאוד, אינו מתאים לתנועה דו סטרית, קיים מחסור חמור במקומות חנייה לדיירים ולצוות החינוכי של בית הספר חוני המעגל השוכן בהמשך הרחוב. בשל כך, קיימת סכנה ביציאה מחצר ביתה ישירות אל הכביש, ללא מדרכה אשר תגן עליה.
התושבת ביקשה כי המועצה המקומית תחזיר את האדניות אשר היו מוצבות בעבר בסמוך לכניסה לביתה ומנעו נסיעת כלי רכב בסמיכות לפתח היציאה.

בירור התלונה

התלונה התקבלה טלפונית אצל הממונה על תלונות הציבור אשר יצא עוד באותו היום לסיור ברחוב אילן רמון עם המתלוננת.
מהסיור עלה שאכן רחוב אילן רמון צר מאוד, ללא מדרכה, ובהעדר מקומות חניה, חונים תושבים בצידו השני של הכביש וגורמים לרכבים הנוסעים ברחוב לעבור בסמיכות מסוכנת לכניסה לביתה של המתלוננת.
עוד עלה בסיור כי בעקבות פניה של המתלוננת למבקר המדינה נערך בעבר סיור בשטח על ידי נציגי מבקר המדינה ונציגי המועצה ובעקבות הסיור בוצע שינוי בתימרור הרחוב.

תוצאות הבירור

<u>הפסקת בירור תלונה.</u>
הממונה על תלונות הציבור הפסיק את בירור התלונה כיוון שהתלונה נופלת בהגדרת החוק כתלונה שאין לבררה על ידי הממונה על תלונות הציבור.
על פי סעיף 7 (א) (5) ל"חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008"
"לא יהיה בירור בתלונות אלה- ...
תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]".

יש לציין כי לאחר הפסקת הבירור על ידי הממונה בתלונה, המשיכה המועצה בחיפוש פתרונות הנדסיים תחבורתיים הולמים לרחוב אילן רמון, הכשירה 30 מקומות חניה חדשים ברחוב וסימנה באדום לבן אזורים אסורים לחניה.

<u>העדר קבלת אישור שחרור כספי פיצויים</u>

פירוט התלונה

המתלוננת עבדה במשך שנים במועצה במסגרת מרכז לגיל הרך ומספר שנים לפני פרישתה מעבודה עברה הפעילות לעמותת "יעדים לצפון" ובשל כך הועברה המתלוננת להיות מועסקת של העמותה.
המתלוננת פרשה לגמלאות, ביקשה וקיבלה מהעמותה את כל המסמכים הדרושים לה כולל אישור שחרור כספי פיצויים.
המתלוננת פנתה למנהל משאבי אנוש בבקשה לברר האם קיימים פיצויים בקרן הפנסיה שהוקמה לה בתקופת העסקתה במועצה ואם כן- ביקשה לקבל אישור שחרור כספי הפיצויים.
לאחר חודשיים-שלושה בהם לא קיבלו מענה ממשאבי אנוש פנתה העובדת למנכ"ל המועצה.
לאחר כארבעה חודשים ללא מענה מהמועצה פנתה העובדת אל הממונה על תלונות הציבור.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה פנה הממונה אל מנהל משאבי אנוש של המועצה בבקשה לקבל מענה לבקשה תוך שבועיים ימים ובמידה ולא בטיפולו להעביר הפניה לטיפול הגורם הרלבנטי.
לדברי מנהל משאבי אנוש, מנהל הארכיב לא מוצא את המסמכים הרלבנטיים לשחרור הכספים בקופות. בשיחה שקיים הממונה עם מנהלת השכר החדשה, חודש לאחר פתיחת התלונה, הבטיחה לטפל בנושא.
רק לאחר כשמונה חודשים מיום פנייתה הראשונה של העובדת למועצה וכארבעה חודשים מיום פתיחת התלונה אצל הממונה על תלונות הציבור, שיחררה המועצה את הכספים המגיעים לעובדת.

תוצאות הבירור

<u>התלונה נמצאה מוצדקת.</u>
זמן הטיפול בפנייתה של העובדת לא היה סביר ובנוסף לכך, העדר שליחת מענה בכתב ועדכונים לגבי פנייתה של העובדת אינו חוקי.
על פי "חוק לתיקון סדרי מנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958", על עובד רשות מקומית להשיב בכתב על פנייה אליו בהקדם אך לא יאוחר מ- 45 ימים.

ליקויים שיש לתקנם

על פי סעיף 11 א' (3) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, להלן הליקויים שעל הרשות המקומית לתקנם:

- על עובדי המועצה להקפיד ולענות <u>בכתב</u> לפניות המתקבלות בהקדם ולא יאוחר מ 45 ימים.
- על המועצה לבדוק בצורה יזומה את תיקי יתר עובדי המועצה ופורשיה ולבחון קיומם של כל המסמכים אשר יש לשמרם על פי "תקנות הארכיונים (ביעור חומר ארכיוני במוסדות המדינה ובשרויות המקומיות) התשמ"ו- 1986".

<u>מפגע בטיחותי עקב שקיעת אבנים משתלבות</u>

פירוט התלונה

התקבלה תלונה אל הממונה על תלונות הציבור מתושב בנוגע למפגע בטיחותי ברחוב אילן רמון עקב שקיעת אבנים משתלבות. לטענת התושב, בשל ביטולה של האדנית שהייתה מוצבת בעבר במקום, ובשל העובדה כי משאיות אשפה כבדות עובדות כל יום במקום, תיקונים קודמים שבוצעו במקום, והאחרון שבהם לפני כ 4 חודשים, אינם מחזיקים מעמד. לטענתו, פנה לאחרונה למהנדס המועצה, למנהל אגף טכני ואף קיים סיור במקום עם סגן ראש המועצה אך הנושא אינו מטופל.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה ביצע הממונה על תלונות הציבור סיור במקום. מהסיור עלה כי אכן קיימת שקיעה של האבנים המשתלבות וחשיפה של ארון השרות הרצפתי של חברת "הוט" בצורה המסכנת את משתמשי הדרך.

התלונה הועברה לברור וטיפול של מהנדס הרשות אשר העבירה מייד אל מנהל האגף הטכני, תשתיות ובינוי.

תוצאות הבירור

<u>התלונה נמצאה מוצדקת.</u>

תוך יומיים מיום קבלת התלונה ביצע מנהל האגף הטכני סיור במקום ומצא כי "כתוצאה מגשמים של הימים האחרונים ישנה שקיעה קטנה של אבנים משתלבות סביב אחת השוחות".

הליקוי טופל עוד באותו היום על ידי עובדי האגף הטכני, תשתיות ובינוי.

לגבי הפניות הקודמות של התושב לגבי שקיעות אבן משתלבת ברחוב הנ"ל, טוען מנהל האגף כי טופלו והוסדרו באופן מיידי.

עם קבלת תשובת מנהל האגף, התקיים סיור נוסף של הממונה על תלונות הציבור עם מנהל האגף לבחינת התיקון וסגירת התלונה.

העדר מענה של ראש המועצה לפנייה בנושא אי חיוב ארנונה מבית עסק

פירוט התלונה

המתלונן פנה אל ראש המועצה, בעקבות דוח מבקר המדינה, בבקשה לבדוק האם נגבית ארנונה מאולם יד המלך ובמידת הצורך לגבות את הארנונה רטרואקטיבית.
המתלונן טען כי לא קיבל מענה מראש המועצה למכתב ששלח אליו בנושא.

בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור פנה אל ראש המועצה בבקשה לברר את סטטוס הטיפול בפנייתו של המתלונן.

תוצאות הבירור

התלונה אינה מוצדקת.
על פי "חוק לתיקון סדרי מנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958", על עובד רשות מקומית להשיב בכתב על פנייה אליו בהקדם אך לא יאוחר מ- 45 ימים.

המתלונן פנה אל הממונה על תלונות הציבור בטרם חלף הזמן אשר נקבע על ידי המחוקק למתן מענה לפניות ציבור.
התלונה התקבלה 35 ימים מיום פניית המתלונן לראש המועצה ומענה מראש המועצה התקבל במסגרת הזמן שנקבע בחוק.

העדר מענה מנכ"ל המועצה לפניות בנושא חניית רכבים

פירוט התלונה

המתלונן פנה אל מנכ"ל המועצה במכתב בתאריך 10/05/2015 בה התריע על כך שנהגים מחנים את רכבם בחניית המתנ"ס מול המדרגות היורדות אל מרכז רסקו וגורמים בכך להפרעה קשה לשאר הרכבים ולהולכי הרגל המבקשים להשתמש במדרגות. המתלונן ביקש במכתבו כי הרשות המקומית תפעל באמצעים החוקיים העומדים ברשותה למנוע את החניה אל מול המדרגות.
בהעדר תגובה בכתב קבע המתלונן פגישה עם המנכ"ל אשר גם בה ולאחריה לא קיבל תשובה כתובה מטעם הרשות.
המתלונן פנה אל הממונה על תלונות הציבור וביקש לברר מדוע המנכ"ל אינו משיב לו בכתב לפניותיו כנדרש וכן ביקש לבחון את האפשרות לשרטט "מעטפה" אל מול המדרגות היורדות למרכז רסקו, אשר תאסור על הנהגים להחנות את רכבם במקום.

בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור ביצע סיור במקום עם המתלונן ובחן את תלונתו. הממונה פנה אל מנכ"ל המועצה לקבל תגובה לגבי התלונה שהתקבלה.

תוצאות הבירור

<u>התלונה נמצאה מוצדקת.</u>
על פי "חוק לתיקון סדרי מנהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958", על עובד רשות מקומית להשיב בכתב על פנייה אליו בהקדם אך לא יאוחר מ- 45 ימים.
על מנכ"ל המעצה היה לבחון את פניותיו הקודמות של המתלונן ולהשיב לו בכתב תשובה מנומקת.
עם קבלת התלונה, העביר המנכ"ל את הנושא לבחינה וטיפול של מנהל האגף הטכני אשר הגיע למקום, בחן את הנושא ושרטט באופן זמני מעטפה האוסרת חנייה במקום עד לכינוסה של ועדת התמרור וקבלת החלטה סופית בנושא.
במקביל, שלח מנכ"ל המועצה מכתב אל המתלונן המעדכן אותו לגבי הפעולות שבוצעו בעקבות תלונתו.
מסיור שני שערך הממונה על תלונות הציבור במקום עלה כי אכן שורטטה מעטפה האוסרת חניה אל מול מדרגות הירידה למרכז רסקו.

ליקויים שיש לתקנם

על פי סעיף 11 א' (3) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, להלן הליקויים שעל הרשות המקומית לתקנם:

- על עובדי המועצה להקפיד ולענות <u>בכתב</u> לפניות המתקבלות בהקדם ולא יאוחר מ 45 ימים.
- על הנהלת המועצה לקבוע ב"אמנת שירות" (SLA) מהו זמן התגובה הראוי לכל סוג פנייה לרשות ולהקפיד על עמידה בזמני התגובות שיקבעו.

העדר מענה לבקשה לקבלת הנחה בארנונה

פירוט התלונה

הועברה אל הממונה על תלונות הציבור במועצה, תלונה שהתקבלה במחלקת תלונות הציבור של משרד הפנים, לגבי תושב נכה אשר אמו מתלוננת כי אינה מקבלת מענה לפניותיה הרבות בדבר בקשה לקבלת הנחה בארנונה עבור בנה לשנת 2017.

בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור פנה אל מנהל הארנונה בבקשה לקבל תגובה לגבי תלונתה של האם להעדר מענה לבקשת קבלת הנחה בארנונה.
מברור התלונה עולה כי התושב לא הגיש בקשה מסודרת, כתובה וחתומה על ידו לקבלת הנחה בארנונה לשנת 2017 למרות שאמו פנתה מספר פעמים בדרישה למתן הנחה לבנה והוסבר לה כי על מנת שבנה יוכל לקבל את ההנחה עליו למלא את טופס הדרישה, לחתום עליו ולצרף את המסמכים הנדרשים.
מעבר לכך, עולה כי לתושב חוב ארנונה לשנת 2016 שטרם הוסדר בעקבות חזרתם של המחאות על ידי הבנק.

תוצאות הבירור

<u>התלונה אינה מוצדקת.</u>
בהעדר מילוי וחתימה על טופס דרישה וצרוף המסמכים הנדרשים לא יכול מנהל הארנונה לבחון את בקשת המתלוננת.
בתאריך 20/06/17 חתם הבן על הבקשה לקבלת הנחה, הציג את המסמכים הנדרשים וקיבל הנחה לשנת 2017. כמו כן, אושר הסדר תשלומים לחוב הארנונה לשנת 2016.

חצור הגלילית
קהילה בעמקות בלב הגליל
מועצה מקומית חצור הגלילית

נוהל בירור תלונות הציבור

נוהל בירור תלונות הציבור

1. כללי:

1.1 מליאת המועצה המקומית מינתה את מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור.

1.2 הממונה על תלונות הציבור פועל בכפוף לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

1.3 במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

2. מטרות:

2.1 להגדיר את דרכי הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור.

2.2 להגדיר את דרכי ברור התלונות על ידי הממונה על תלונות הציבור.

2.3 להגדיר את אופן הגשת דין וחשבון שנתי על ידי הממונה.

3. שיטה:

3.1 פרסום פרטי הממונה על תלונות הציבור:

3.1.1 הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה-

3.1.1.1 במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות.

3.1.1.2 באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

3.1.1.3 בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

3.1.1.4 בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

3.2 הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור:

3.2.1 **אופן הגשת תלונה:**

3.2.1.1 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, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

3.2.1.2 תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

3.2.1.2.1 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 את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בענייניו.

3.2.1.2.2 המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

3.2.1.3 תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תחתם 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. (מצ"ב טופס הגשת תלונה בנספח א' לנוהל)

3.2.2 **תלונות שאין לברר:**

3.2.2.1 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו בו לגופו.

3.2.2.2 תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.

3.2.2.3 תלונה על פעולה שיפוטית או מעיין שיפוטית.

3.2.2.4 תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו בחוק.

3.2.2.5 תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה.

3.2.2.6 תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף 3.2.2.1 דן בהם, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

3.2.2.7 תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

3.3 <u>דרכי בירור התלונה</u>

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

3.3.2 הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא המשרה או ממלא תפקיד – גם לידיעת הממונה עליו, יתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו. ראה נספח ב'- תהליך הטיפול בתלונה.

3.3.3 הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

3.3.4 לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.

3.3.5 הממונה על תלונות הציבור רשאי לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המבוקרים, להתייצב בפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

3.3.6 בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה מיום הגשתה.

3.3.7 **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.

3.3.8 **הפסקת הבירור**- הממונה על תלונות 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.

3.3.9 **תוצאות הבירור**- מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

3.3.9.1 ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית.

3.3.9.2 היה הנילון ראש הרשות המקומית- תמסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית.

3.3.9.3 העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי- רשאי הממונה על לתלונות הציבור להצביע בפני הנילון ובפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

3.3.10 הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שנקבע.

3.3.11 **סייגים להודעה**- הממונה על תלונות הציבור יהיה פטור מלציין בהודעה את ממצאיו או נימוקיו במקרים הבאים:

3.3.11.1 כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.

3.3.11.2 כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.

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

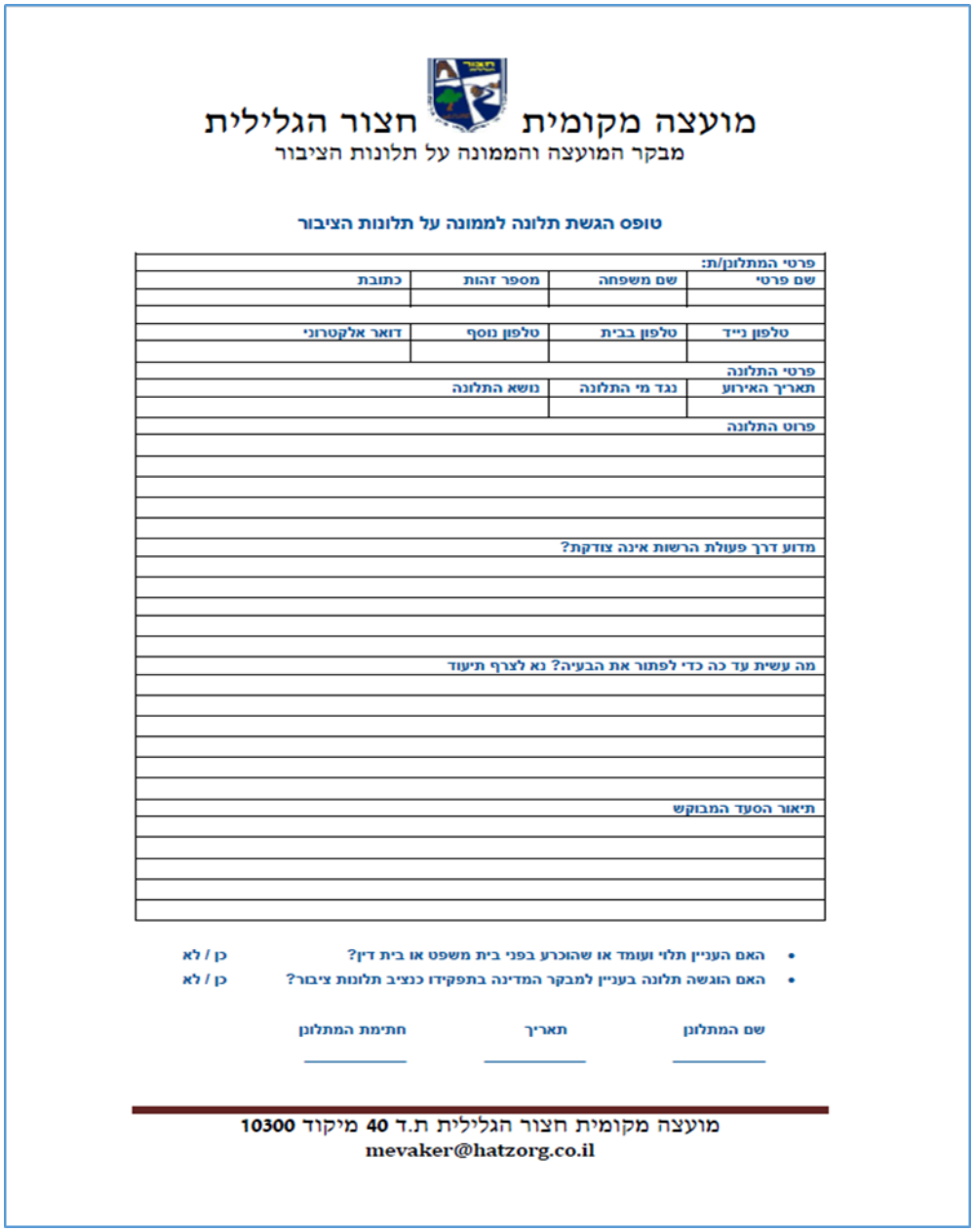
3.3.12 **דחיית תלונה**- מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

3.4 פרסום הדוח השנתי

3.4.1 הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

4. נספחים

טופס הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור



מועצה מקומית חצור הגלילית
מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

טופס הגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

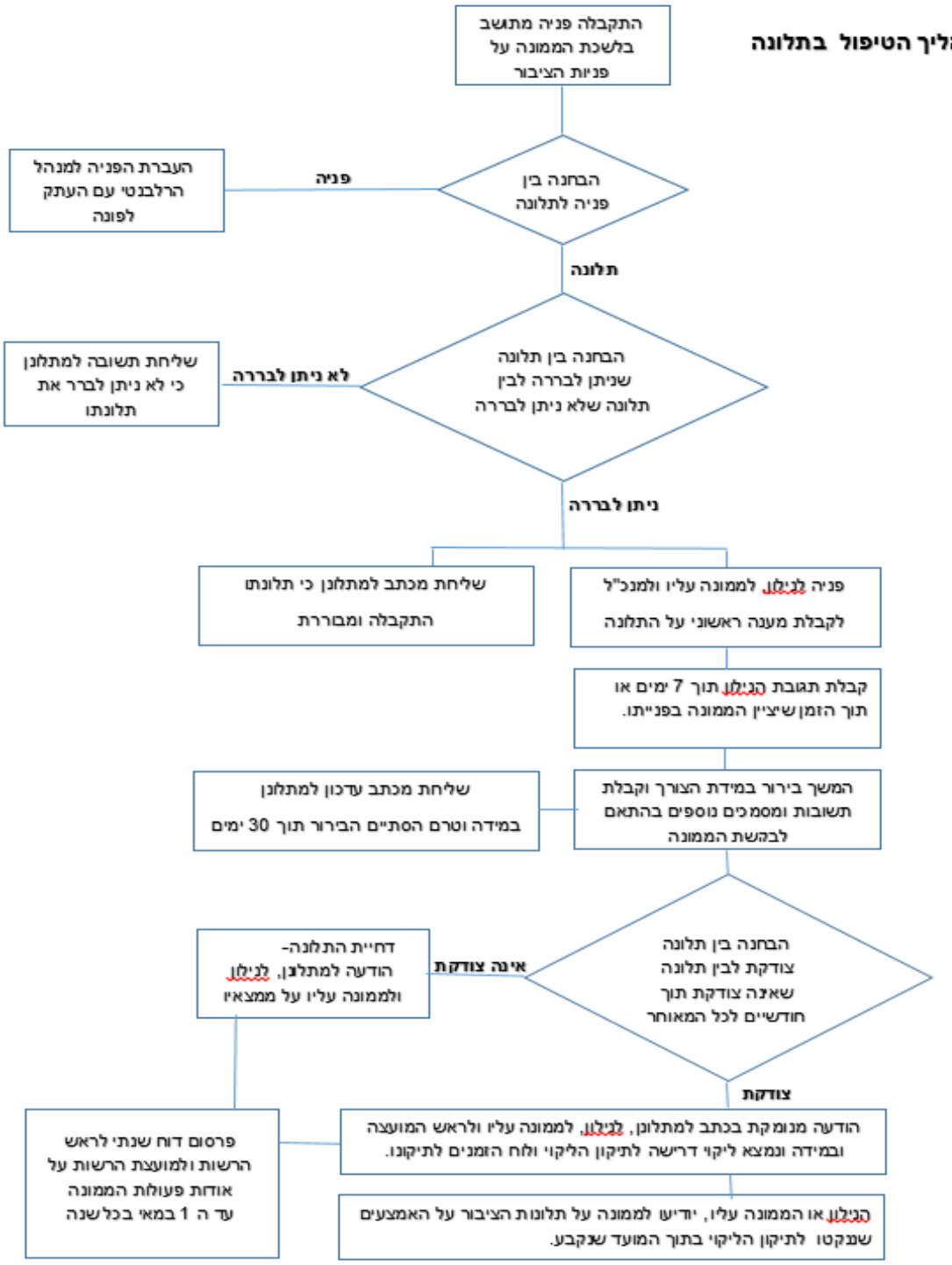
פרטי המתלונן/ת:			
שם פרטי	שם משפחה	מספר זהות	כתובת
טלפון נייד	טלפון בבית	טלפון נוסף	דואר אלקטרוני
פרטי התלונה			
תאריך האירוע	נגד מי התלונה		נושא התלונה
פרוט התלונה			
מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת?			
מה עשית עד כה כדי לפתור את הבעיה? נא לצרף תיעוד			
תיאור הסעד המבוקש			

- האם העניין תלוי ועומד או שהוכרע בפני בית משפט או בית דין? כן / לא
- האם הוגשה תלונה בעניין למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות ציבור? כן / לא

שם המתלונן _____ תאריך _____ חתימת המתלונן _____

מועצה מקומית חצור הגלילית ת.ד 40 מיקוד 10300
mevaker@hatzorg.co.il

תהליך הטיפול בתלונה



מועצה מקומית חצור הגלילית

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח–2008*

הגדרות 1. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור 2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח–1958[1] או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

---

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הצעת החוק ודברי הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.

[1] ס"ח התשי"ח, עמ' 191.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

5. (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 העיריות[2], על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) 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 ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. 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 לענין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

---

[2] דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה –

(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, אולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנ ציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח–1958 [נוסח משולב][3].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

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

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, יתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.

[3] ס"ח התשי"ח, עמ' 92.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך 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) להתייצב בפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

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

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, בתום 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 למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע בפני הנילון ובפני 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 הת לונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים 14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, אולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון 15. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה ; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה ; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטר נט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה 16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה –

(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;

(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;

(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום , יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

מאיר שטרית
שר הפנים

שמעון פרס
נשיא המדינה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת