

דוח הממונה על תלונות הציבור

2020

26 אפריל 2020
י"ד באייר תשפ"א

לכבוד
מר שמעון סויסה
ראש המועצה
חצור-הגלילית

שלום רב,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

הנני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020, 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 בשנת 2020, 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
מנכ"ל המועצה

תוכן עניינים

4	מבוא
5	נתונים על תלונות שהתקבלו
8	תיאור הטיפול במבחר תלונות.....
16	נוהל בירור תלונות
23	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור.....

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 לבעלי 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 בעניינו.

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 לכתובת נוהל "בירור תלונות הציבור" (מצורף בסוף הדוח) וטופס הגשת תלונה, ודאג כי הרשות תפעל לפרסום פרטי הממונה על תלונות הציבור כנדרש בחוק.

נתונים על תלונות

נתונים על התלונות

בשנת 2020 התקבלו 11 תלונות במשרד הממונה על תלונות הציבור, לפי הפרוט הבא:

תלונות שהתקבלו				
סה"כ	תלונות			פניות
	תלונות שיש לבררן		תלונות שאין לבררן	הפונה ביטל את התלונה או בחר שלא למלא טופס תלונה או להעביר מסמכים
	אינן מוצדקות	נמצאו מוצדקות	העניין תלוי ועומד או שהוכרע בפני בית משפט או בית דין	
11	3	4	1	3

פניות ותלונות מבוטלות

חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מגדיר את דרך הגשת התלונה לממונה על תלונות הציבור. על פי החוק, התלונה צריכה להיות מוגשת בכתב, חתומה על ידי המתלונן ותכלול תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה.

1. התקבלה תלונת עובדת לגבי העדר מענה ומידע מחשבת שכר. בתיאום עם העובדת וחשבת שכר, הנושא טופל כפניה ולא כתלונה והבעיה טופלה.
2. התקבלה תלונה של תושב לגבי תשלום ארנונה אך התלונה נסגרה מאחר שהתושב לא ענה לפניות הממונה על תלונות הציבור בבקשה לקבל מידע נוסף לצורך טיפול בתלונתו.
3. התקבלה תלונה של עובד גן ילדים אשר טען כי קיימים פערים משמעותיים בין חומרים שהזמין לקיטנות לבין החומרים שהגיעו בפועל.

המנהל של המתלונן ביקש לאחר מספר ימים מאיש הצוות לבטל את התלונה בטענה כי הוא חושש שיבולע לו אם התלונה לא תבוטל. הממונה על תלונות הציבור, בכובעו כמבקר המועצה, החליט ביטל את התלונה כבקשת המתלונן אך במקביל פתח **בבדיקה מעמיקה אחר**

התנהלות הספק ותהליכי הרכש במועצה וכתב דוח ביקורת הכולל ממצאים משמעותיים בתהליכי הרכש.

תלונות שאין לבררן

חוק הרשויות המקומיות (ממונה תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מונה מספר תלונות שאין לבררן, וביניהן, "תלונה בעניין התלוי ועומד או שהוכרע בפני בית משפט או בית דין."

בשנת 2020 הוגשה לממונה על תלונות הציבור במועצה תלונה בנושא גבייה לא מוצדקת של אגרת תושבות. התברר על פי דברי המתלונן כי העניין תלוי ועומד או שהוכרע בפני בית משפט או בית דין ולכן לא המשיך הממונה את ברור התלונה.

תלונות שהתבררו

מתוך 11 הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2019 נמצאו 7 תלונות שיש לבררן על פי החוק. מתוך התלונות אשר התבררו על ידי הממונה על תלונות הציבור, 4 תלונות נמצאו מוצדקות ו 3 תלונות אינן מוצדקות.

הממונה על תלונות הציבור סיים את הטיפול בכלל התלונות שהתקבל במהלך התקופה.

תיאור הטיפול בתלונות נבחרות

אי התאמות באספקת חומרים לקיטנות הגנים

פירוט התלונה

התקבלה תלונת איש צוות בגן ילדים לפיה קיימים פערים משמעותיים בין החומרים שהזמין המתלונן לפעילות קיטנות הגנים לבין החומרים שהתקבלו בפועל על ידי הספק.

התושב ביקש באוגוסט 2020 את התערבותו של הממונה על תלונות הציבור בנושא לאחר שפנה למנהל הרכש ולא קיבל תשובות מספקות לפערים.

בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור בחן את הפערים בין הצעת המחיר של הספק שהוגשה לועדת הרכש לבין החומרים שהתקבלו בפועל במועצה.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת אך המתלונן ביטל את התלונה

מברור התלונה עולה כי אכן קיימים פערים משמעותיים בין המחירים והכמויות שהוצגו בהצעת המחיר של הספק לבין החומרים והכמויות שהתקבלו בפועל.

המנהל של המתלונן ביקש לאחר מספר ימים מאיש הצוות לבטל את התלונה בטענה כי הוא חושש שיבולע לו אם התלונה לא תבוטל.

התלונה בוטלה אך הבדיקה הפכה לביקורת בנושא רכש אשר בחנה את ההתקשרות עם הספק ואת תהליכי הרכש במועצה וממנו עלו ממצאים משמעותיים רבים.

(פרוט הממצאים בדוח מבקר המועצה לשנת 2020)

נזק לבור מים נזק שגרמה משאית פינוי גזם בשרות המועצה

פירוט התלונה

התקבלה תלונה אל הממונה על תלונות הציבור מתושב, בעקבות נזק לבור מים שנגרם בחצר בית משותף בעקבות כניסה של משאית פינוי גזם בשרות המועצה. לדברי המתלונן, הוא פנה למוקד מייד עם קרות האירוע ועוד מספר פעמים במהלך החודש האחרון ולא זכה למענה ולתיקון הנזק למרות שהעביר צילום של המשאית בזמן אמת ממקום האירוע.

בירור התלונה

עם קבלת התלונה ערך הממונה על תלונות הציבור סיור במקום האירוע עם המתלונן ובחן את הנזקים לבור. כמו כן, קיבל הממונה מהמתלונן תמונות של המשאית הפוגעת מיום האירוע אותם העביר בעבר למוקד. הממונה בחן את הפניות שהתקבלו במוקד על ידי המתלונן.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת

בתאריך 17/05/20 בסביבות השעה 08:00 משאית פינוי גזם צהובה המלווה בעובד המועצה הגיעה לרחוב החסידה 5 לפנות גזם של עץ שנכרת בגן הציבורי הסמוך. כדי להתקרב לגזם, נכנסה המשאית לתוך השטח הפרטי של הבניין, (לדברי התושב ללא אישור) עלתה על בור ביוב ופוצצה את המכסה ואת הבריקה.



מאז פונה התושב מספר פעמים למועצה ולא קיבל מענה לפנייתו:

התקבלה פנייה ראשונה למוקד הכוללת תמונות של המשאית, עובד המועצה והנזק שנגרם.	08:34	17/05/20
התקבלה פנייה למוקד בווטסאפ.		19/05/20
הפנייה הראשונה מה 17/05 נסגרה והוגדרה כ"טופל"!		21/05/20
התקבלה פנייה נוספת בווטסאפ ונפתחה תזכורת על ידי המוקד.		25/05/20
תושב הגיע פיזית למוקד ונפתחה תזכורת נוספת על ידי המוקד.		03/06/20
התקבלה פנייה נוספת בווטסאפ		05/06/20
התקבלה פנייה נוספת בווטסאפ		15/06/20

מיום פתיחת התלונה ועד למועד קבלת התלונה עבר חודש ימים והתושב עדיין לא קיבל מענה. המשמעות היא שחודש ימים בור הביוב פתוח, מסכן את הציבור וחושף את המועצה לתביעת נזיקין.

המלצות לתיקון הליקויים שעלו בברור התלונה:

יש לסגור עוד היום את בור הביוב, לתקן בימים הקרובים את הבריכה ואת המכסה ולתבוע מהחברה הקבלנית את הוצאות התיקון.



עיכובים בהקצאת מבני חינוך

פירוט התלונה

התקבלה באפריל 2020 תלונת מנהל עמותה לחינוך הפועלת במועצה לפיה חל עיכוב בהסדרת הקצאת מבני הציבור של המועצה לשימושה של העמותה כבתי ספר וגנים. לטענתו, עיכוב בהקצאות פוגע בפעילות העמותה.

בירור התלונה

המועצה הקצתה בעבר לעמותת "מרכז תורה וחינוך", את המבנים בהם פועלים מוסדות החינוך הבאים:

- ❖ בית הספר "בית יעקב"
- ❖ גני ילדים "זית" ו"רענן"
- ❖ בית הספר "קול מנחם"
- ❖ גני הילדים "בת מלך" ו"השיר והשבח"
- ❖ גני ילדים "בית ישראל"

ביקורת מבקר המדינה:

בביקורת שערך משרד מבקר המדינה במועצה בשנים 2015-2016 בנושא הקצאת מבני ציבור ופורסם בתאריך 22/11/2016, עלה כי המבנים הנמצאים בשימוש העמותה לא הוקצו לה בהתאם לנוהל הקצאת קרקעות ומבנים שפורסם בחוזרי מנכ"ל 05/2001 ו-06/2002

מתגובת המועצה למבקר המדינה עלה כי המבנים הועברו לשימוש העמותה בשנות התשעים, טרם פרסום נוהל הקצאות וכי המועצה תפעל להסדרת ההקצאה לכל העמותות האמורות בהתאם לנוהל.

מבקר המדינה העיר על כך "שאינ בידי המועצה תיעוד מסודר של הקצאת מבני הציבור" וקבע כי "על ראש המועצה לבחון לאלתר את כלל ההקצאות שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדירן על פי הכללים שנקבעו".

תהליך תיקון הליקויים:

בתאריך 12/01/2017 ביקשה מנהלת אגף בכיר לביקורת ברשויות המקומיות במשרד הפנים מהמועצה לדווח לגבי הליקויים שעלו בדוח המבקר.

בתאריך 09/03/2017 השיבה המועצה כי "כיום נמצאים המבנים בהליכי הסדרה לפי הנוהל. חומר מסודר, לרבות החלטת מליאה וחוזי הקצאה, נמסרו כבר למשרד הפנים, ולמעט אישור משרד הפנים הושלמו הליכי ההקצאה על פי הנוהל."

ואכן, מהתיעוד הקיים במועצה עולה כי כבר במהלך הביקורת בסוף שנת 2015, החלה המועצה בתהליך הסדרת ההקצאות למבנים שלגביהן העיר המבקר. כמו כן, מאשר בתאריך 02/03/2017 הממונה על הרשויות המקומיות במשרד הפנים כי קיבל את הבקשות והמליץ לאשרן לאחר שגורמי התכנון מצאו שאין מניעה לכך והעבירן לאישור הלשכה המשפטית של משרד הפנים.

רק בתאריך 11/03/2019 העבירה הלשכה המשפטית של משרד הפנים את הערותיה לגבי הבקשות לביצוע ההקצאות וציינה רשימה של ליקויים ומסמכים חסרים בכל אחת מ-5 הבקשות.

בתקופה זו עברה המועצה טלטלה עקב שינויים של כל בעלי התפקידים הבכירים שטיפלו בתהליך, החל מהיועץ המשפטי, דרך המנכ"ל וכלה בגזבר המועצה והטיפול נפל בין הכסאות.

בתאריך 06/06/19 העביר היועמ"ש החדש את תגובת המועצה לרשימת הדרישות. בתאריך 03/10/19 קיבלה הלשכה המשפטית חלק מטענות היועמ"ש אך דרשה כי את יתר המסמכים הדרושים תעביר המועצה לגבי כל אחד מהבקשות בנפרד.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת

נכון למועד בדיקת התלונה, לא העבירה המועצה את יתרת המסמכים הנדרשים אל הלשכה המשפטית.
נכון למועד בדיקת התלונה לא בחנה המועצה את כלל ההקצאות שבוצעו על ידה בעבר.

על אף הנחישות של המועצה לפעול במהירות האפשרית לתיקון הליקויים (עוד במהלך ביצוע הביקורת של מבקרר המדינה), העיכוב בתגובת הלשכה המשפטית יחד עם חילופי גברי משמעותיים בהנהלת המועצה, גרמו לכך שהטיפול בתהליך ההקצאה התמהמה ונפל בין הכסאות.

כינוסה של ועדת הקצאות בתדירות הנדרשת בחוק (לפחות אחת לרבעון) היתה מאפשרת למועצה להיות עם אצבע על הדופק ולצמצם חלק מהעיכוב בתהליך.

כינוסו של צוות לתיקון ליקויים, (אשר לא התכנסה כנדרש בשלוש השנים האחרונות) היה מונע את הנפילה בין הכסאות בטיפול בליקויים שהעלה מבקר המדינה בדוח.

כמו כן, המועצה לא פעלה עד כה ליישום המלצת מבקר המדינה "לבחון **לא לתר את כלל ההקצאות** שביצעה המועצה בעבר בלא אישור ועדת ההקצאות ומליאת המועצה, ולהסדיר על פי הכללים שנקבעו."

המלצות לתיקון הליקויים שעלו בברור התלונה:

1. לפעול להשלים את כלל המסמכים והנתונים אשר נדרשו על ידי הלשכה המשפטית עד לתאריך 01/07/20.
2. לעדכן את המתלונן ואת הממונה על תלונות הציבור לגבי העברת השלמת המסמכים הדרושים ובעת קבלת אישור/דחיית משרד הפנים את ההקצאות.
3. על מנכ"ל המועצה להקפיד ולכנס את ועדת ההקצאות לפחות אחת לרבעון ולתעד את פעילותה בפרוטוקול כתוב.

4. על הועדה לבחון לאלתר את כלל ההקצאות שביצעה במועצה בעבר, כפי שדרש מבקר המדינה. (מנכ"ל המועצה קבע כינוס של הועדה בנושא)
5. על מנכ"ל המועצה, בכובעו כראש הצוות לתיקון ליקויים, לדאוג לכנס את צוות תיקון הליקויים לפחות אחת לרבעון, לבצע מעקב אחר תיקון הליקויים ולהעביר את הפרוטוקול לועדה לענייני ביקורת של המועצה. (ישיבה ראשונה של הצוות התקיימה ב-31/02/20)

נוהל בירור תלונות ציבור

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 לבררן:

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 ברור 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 דרכי בירור התלונה

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 תלונות 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 שנקטו 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

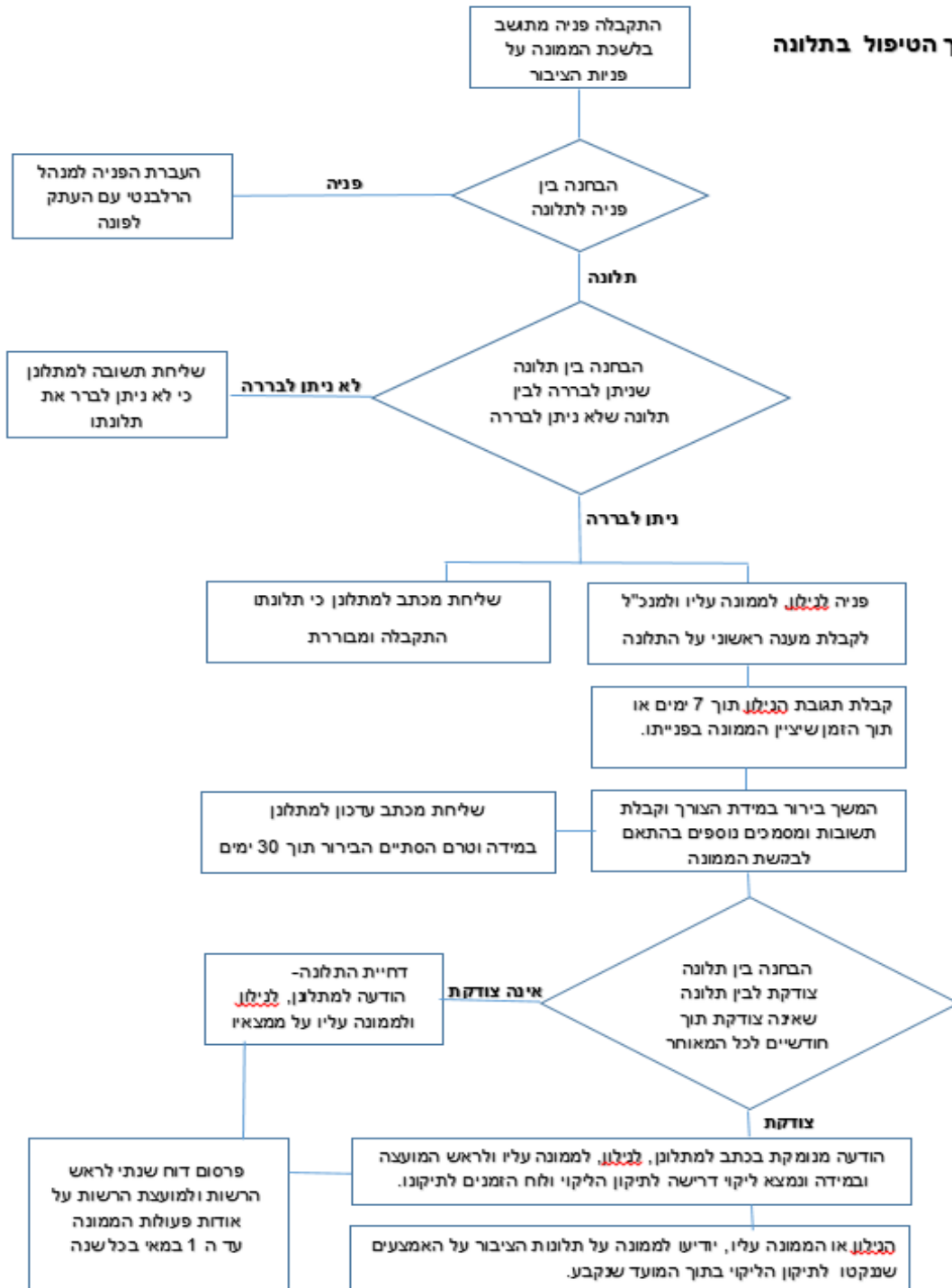
פרטי המתלונן/ת:			
שם פרטי	שם משפחה	מספר זהות	כתובת
טלפון נייד	טלפון בבית	טלפון נוסף	דואר אלקטרוני
פרטי התלונה			
תאריך האירוע	נגד מי התלונה	נושא התלונה	
פרוט התלונה			
מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת?			
מה עשית עד כה כדי לפתור את הבעיה? נא לצרף תיעוד			
תיאור הסעד המבוקש			

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

שם המתלון _____ תאריך _____ חתימת המתלון _____

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

תהליך הטיפול בתלונה



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" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

(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 תפקידו 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-1958¹ 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.
3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו
במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
4. חובת סודיות
הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו 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 תפקידו כמבקר.
5. הגשת תלונה
(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 העיריות², על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו ב מישרין 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.
6. דרך הגשת התלונה
תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפני המתלונן תיחתם 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.

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 שביט 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 כנציב 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

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 בבירורה.

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 שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12. סייגים להודעה 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.

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

14. זכויות וסעדים (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.

15. דין וחשבון 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.

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

- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
17. פרסום 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.
18. ביצוע השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
20. תחילה הוראות מעבר הוראות המקומית שמונה כדין לביור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בביור 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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה