

המחלקה האזורית לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור



לכבוד

מר דני מורביה, ראש המועצה

וחברי המליאה

שלום וברכה,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2016

הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2016. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"). לפי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דין וחשבון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

מצ"ב נספח עם נוהל שהכנתי, טופס ונוסח החוק המלא.

נהורה

כ"ט-ניסן-התשע"ז (25/04/17)

בברכה,

שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד

אח"כ

אליא

אמרי

בני-דקלים

בירה

יז נמ

כפא קטיל

לכיש

אנחה

נהורה

נאפה

נאפה

נאפה

נאפה

נאפה 1/3

נאפה 1/3

נאפה

נאפה

נאפה

נאפה 1/3

נאפה 1/3

נאפה 1/3

דוח תלונות ציבור לשנת 2016

1. הדוח כולל דיווח על 16 תלונות.
2. 2 תלונות נמצאו מוצדקות (עדיין במעקב הממונה); 8 "תלונות" סווגו כ"פניות". חלקן מוצדקות עקרונית ועברו לטיפול המועצה ולבחינת הביקורת; 5 תלונות נמצאו לא מוצדקות; 1 תלונה – הטיפול הופסק;
3. יציין, שקיימות פניות אשר הוגשו ללא טופס תלונה ולא נכללו בדוח זה. פניות כאלו, לעיתים בהתערבות הממונה, מקבלות בד"כ מענה ישירות מגורמים במועצה.

א. תלונה בנושא: מצב המדרכות בניר ח"ן

1. ה"תלונה" סווגה כ"פניה" למחלקת הנדסה לבדיקה ובמידת הצורך לטיפול. הוסבר לפונה, כי לא מדובר ב"תלונה" אלא ב"פניה" שצריכה להיות מוגשת לגורם הרלבנטי. על מנת למנוע סחבת, הפניה הועברה למחלקת הנדסה כאמור, שהודיעה שתבדוק ותטפל לפי הצורך.
2. נערכו ביקור במקום ופגישה עם המהנדס. הוסבר, כי ביצוע המדרכות נעשה לפי הנחיות המהנדס; הביצוע תקין. במקומות בהם יש ליקויים, הקבלן הונחה לתקנם; הקבלן טרם סיים את העבודה ולכן התלונה לא מוצדקת; הסתבר כי גם ועד הישוב מרוצה מהביצוע.
3. התלונה נמצאה לא מוצדקת, עם זאת, כאמור, היא סווגה כ"פניה" למחלקת הנדסה.

תלונות בנושא: טיפול המועצה בפסולת

4. נושאי התלונות:
- 4.1. פסולת בשטחים ציבוריים של היישוב – התלונה: "אשפה מתפזרת ברחובות ובשדות באורח קבע".
- 4.2. השלכת פסולת לצידי הדרכים וגזם שלא בנקודות האיסוף.
- 4.3. פחים פגומים.
- 4.4. אי סדר בהגעת משאיות איסוף גזם ואשפה "כבדה".
- 4.5. אין מספיק פחים ציבוריים ברחבי המושב ופסולת ציבורית לא מפונה כראוי.
- 4.6. עובדי איסוף האשפה לא אוספים כראוי את כל האשפה. לעיתים לא אוספים פסולת שמושלכת ליד הפחים. לעיתים משאירים פחים באמצע הדרך באופן המפריע לעוברים ושבים, פחי אשפה נשברים.
- 4.7. אסבסט מתפורר ברחבי המושב.

5. לדעת ממונה תלונות הציבור, מדובר במספר "תלונות", שהיה ראוי שיוגשו כ"פניות" ולהעבירן לגורמים המתאימים. כדי לא לסרב וללהכביד בבירוקרטיה, פנה הממונה למנהל מחלקת תברואה ורישוי עסקים, והעביר חלק מהפניות למסגרת הביקורת. בשורות הבאות יובאו תשובות מנהל המחלקה וחלק מתשובות הממונה למתלונן.

ב. פסולת בשטחים ציבוריים של היישוב

6. באופן כללי, המועצה אחראית ופועלת בנושא פינוי האשפה הביתית והגזם. יש לדעת כי בתאריך 19.06.2016 המועצה האצילה לוועד המקומי את הסמכויות הבאות לשנים 2016-2017:

- א. גינון ופיתוח פני היישוב.
 - ב. אחזקת מבני ציבור.
 - ג. פעילות תרבות לילדים, נוער ומבוגרים.
 - ד. ביטחון ותחזוקת שערים.
 - ה. חינוך ורווחת קהילה.
 - ו. תחזוקת מתקני משחקים ושצפי"ם.
7. חלק מהתלונות עוסק בנושאים שנכללים, גם אם לא כולם במפורש, בתחום הגינון, הפיתוח והתחזוקה, שבאחריות הוועד. ואולם, הוועד בחלק מהנושאים פועל באמצעות המועצה שעושה שימוש בתקציב הוועד – ויותר מכך, בין השאר לפינוי גזם ופסולת.
8. אכן, הוועד המקומי אחראי לניהול היישוב ועליו ליתן שירות לתושבים בהתאם לדין, אלא שלא די בכך, שכן על המועצה לפקח על הוועד המקומי במגוון תחומים וביניהם התחום הביצועי.
9. גם על הוועד לבצע מעקב מלא אחר הפעולות המוניציפליות המתקצבות, הנדרשות והנעשות בפועל. אף כשהמועצה מפעילה את השירותים, יש לעקוב אחר ביצוע מלא ולפי הצורך. הוועד הוא זה שנמצא בשטח ויודע מה נדרש, ולאור זאת, ראוי שיעקוב, יבקש וינחה גם בתחום שירותי הגינון, פינוי גזם וכו'.
10. בנושאים קונקרטיים, מלבד פניה למועצה ולמחלקה הספציפית, הוצע למתלונן לפנות באופן מסודר לוועד, שיפעל בהתאם לאחריותו וסמכותו וכן ידרוש מהמועצה למלא את תפקידה.

ג. השלכת פסולת לצידי הדרכים וגזם שלא בנקודות האיסוף

11. בדבר התלונה בנושא השלכת פסולת וגזם שלא כדין ולא למקומות המורשים, הרי מדובר באחריות המשליך לפי כל דין. ייתכן שמדובר בעבירות על החוק. מנהל המחלקה הבהיר,

שהוא רואה בחומרה תופעות מסוג זה והוא יטפל בתלונות שיגיעו אליו בנושא. מעבר לכך, ניתן לפנות גם לפקח שהמועצה הסמיכה לצורך העניין.

ד. פחים פגומים

12. יש לבחון כל מקרה לגופו. המחלקה נתקלה בעבר במקרים של פחים שניזוקו עקב פעילות קבלן איסוף האשפה וטיפול בכך; היו מקרים של פגיעה בזדון בפחים; יש מקרים של בלאי טבעי. כל מקרה לגופו והמועצה פועלת בהתאם לנסיבות. במידה ויש פניה קונקרטית, ניתן להפנות למחלקה.

ה. אי סדר בהגעת משאיות איסוף גזם ואשפה "כבדה"

13. לדברי מנהל המחלקה, משאיות פינוי מגיעות בהתאם לצורך. מוצע לפנות באופן מסודר לוועד המושב אשר עומד בקשר עם המחלקה, אך ניתן גם לפנות ישירות למחלקה.

ו. אין מספיק פחים ציבוריים ברחבי המושב ופסולת ציבורית לא מפונה כראוי

14. לדברי מנהל המחלקה, הוועד המקומי אחראי לפינוי פחים "קטנים" כגון אלו שנמצאים בתחום מתקני משחק לילדים, ויש להפנות את הפניה ישירות לוועד.

ז. עובדי איסוף האשפה לא אוספים כראוי את כל האשפה

15. בהתאם לתלונה, לעיתים לא אוספים פסולת שמושלכת ליד הפחים. לעיתים משאירים פחים באמצע הדרך באופן המפריע לעוברים ושבים, פחי אשפה נשברים.

16. לדברי מנהל המחלקה, המועצה, בהתקשרותה עם הקבלן לפינוי האשפה סיכמה איתו על פינוי אשפה ביתית גם כזו שמונחת ליד הפחים. אם לא נעשה כך וגם לגבי שאר התלונות כלפי הקבלן, יש לפנות באופן קונקרטי למנהל המחלקה. בפגישה של מממונה תלונות הציבור עם מנהל המחלקה, הוסבר שהפניות שמגיעות אליו מטופלות ולא ידוע לו על תלונה קונקרטית שהוגשה ולא טופלה.

ח. אסבסט

17. בעניין השלכת שאריות אסבסט – למתלון נמסר, כי ככל שמדובר בהשלכת אסבסט של מבני המועצה, קיימת אחריות למועצה. ככל שמדובר בהשלכת אסבסט של גורמים פרטיים, הם אלו שאחראים.

18. כפי שמסר ממנה תלונות הציבור למתלון, בשל הסכנה הבריאותית המוחשית, **וללא קשר לשאלת האחריות המשפטית**, חובה לטפל בנושא באופן מיידי. לאור זאת, יש לפנות בהקדם האפשרי למחלקת תברואה ורישוי עסקים עם נתונים מדויקים על מנת שיוכלו

לטפל בפניה לאלתר. פניה כזו לא התקבלה, לא הועברו תמונות או כל מידע אחר, ובביקור במושב לא נמצאו ממצאים.

19. התלונות בעניין הטיפול בפסולת מוצדקות באופן עקרוני במובן הזה, שעל המועצה לפעול יותר בתחום הניקיון והטיפול בפסולת. מאידך, מראש היה צורך לפנות באופן רגיל וישיר למועצה. מעבר לכך, כאמור, התבקש חומר נוסף שלא הגיע לממונה. בכל אופן, המתלונן הופנה לגורמים הרלבנטיים. הנושא עבר גם לבחינת הביקורת.

ט. התקנת תקרה אקוסטית בגן

20. התלונה עסקה בנושא התקנת תקרה אקוסטית בגן ילדים. לפי התלונה: ראש המועצה התחייב לבניית תקרה אקוסטית; הילדים סובלים וייתכנו בעיות בריאות ושמיעה; יש צורך אמיתי בהתקנה התקרה.

21. המתלוננת פנתה גם למשרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור. פנייה זו לא שינתה את החלטת ממונה תלונות הציבור כדלקמן או את החלטת גורמי המועצה.

22. התלונה בעניין נבדקה מול גורמי המועצה; למתלוננת נמסר, כי מהנדס המועצה ביקר בגן ולא זיהה בעיה משמעותית באקוסטיקה; עוד נמסר למתלוננת, לפי דברי מהנדס המועצה, כי היו הורים שביקשו, וראש המועצה הסכים לפנים משורת הדין, לבנות תקרה אקוסטית אך רק בשנת תקציב זו (2016), ולפיכך כשיהיה תקציב לעניין, המועצה תבצע את הבינוי האמור - ככל הנראה בחופשת הקיץ.

23. מהנדס המועצה מסר לממונה תלונות הציבור, כי עד לפנייה האמורה לא היו פניות בנושא, והמקום קיים במתכונתו הנוכחית שנים רבות.

24. התלונה נמצאה בלתי צודקת, אך נמסר למתלוננת שהמועצה מתכוונת לבצע את הבינוי המבוקש על ידה ככל הנראה בחופשת הקיץ.

י. תלונה על גביה לא צודקת של ארנונה

25. התלונה עסקה בטענה על גביה לא צודקת של ארנונה.

26. לטענת המתלונן, לאור נסיבות מיוחדות אישיות, מצב כלכלי ובעיות רפואיות קשות, יש ליתן לו הנחה בתשלומי ארנונה.

27. מבדיקה הסתבר, שלאור הנתונים הקיימים שבפני מחלקת הגביה, לא ניתן לאפשר הנחה; המתלונן לא העביר מסמכים התומכים בבקשתו; לא הועבר תשלום בגין הסכומים שאינם שנויים במחלוקת.

28. התלונה כנגד המועצה נמצאה בלתי צודקת. עם זאת, ממונה תלונות הציבור ביקש לפעול ברגישות; המחלקה מסרה, שתפעל ברגישות ובכפוף לחוק.

יא. תלונה בענייני גביית ארנונה

29. התלונה עסקה בטענה של אי הגשת דרישת תשלומי ארנונה במועד; פגיעה בצנעת הפרט; אי חזרה לפניות חוזרות ונשנות.
30. לאחר התערבות ממונה תלונות הציבור, המחלקה פעלה ביעילות ובמהירות מול המתלוננת לשביעות רצונה, הסתבר שמראש הייתה אי הבנה.
31. הטיפול בתלונה הופסק.

יב. תלונה בעניין אי טיפול בזרימת עודפי מים מחקלאות

32. התלונה עסקה בנושא זרימת עודפי מים ותשטיפים מחקלאות ליד שטח נחלה במושב.
33. ממונה תלונות הציבור ביקר במקום עם מנהל מחלקת תברואה ורישוי עסקים.
34. המפגע הסביבתי נמצא בשטח.
35. התלונה נמצאה צודקת מבחינת העובדות, אך סווגה כפניה ומחלקת רישוי עסקים הוציאה מכתב התראה לגורם המפגע ותמשיך לעקוב.
36. הטיפול בתלונה עבר למחלקת תברואה ורישוי עסקים.

יג. תלונה בעניין פלישה לשטח חקלאי

37. התלונה עסקה בפלישה לשטח חקלאי.
38. התלונה הוגשה בכלליות רבה ללא תמיכה בנתונים כלשהם. לאחר הגשת התלונה המתלונן מסר כי ידוע לו שהוא נדרש למדידה מוסמכת של השטח, ושיעשה זאת בעתיד. לדבריו, על המועצה לסייע לו.
39. אין חובה של המועצה לסייע במקרה זה. יצוין כי המועצה לא מתעלמת מהמתלונן ומנסה לסייע לו בפתרון בעיות שונות.
40. התלונה נמצאה בלתי צודקת.

יד. אי העמדת כח אדם מספיק בגן ילדים

41. התלונה עסקה בנושא אי העמדת כח אדם מספיק בגן ילדים ואי העסקת סייעת בימים קבועים.
42. מבדיקה עם מנהלת הגיל הרך הסתבר כי: בגן יש סייעת קבועה אחת; הסייעת השניה עובדת בגן 3 ימים בשבוע; לפי הנחיות משרד החינוך לא חייבים בסייעת שניה, אך המועצה לוקחת על עצמה להעסיק סייעת נוספת ומשלמת על כך באופן ישיר; אכן בתחילת

שנה היו יותר ילדים ולכן הייתה סייעת ליותר ימים, אך לאחר שחלק מהילדים עזבו, הופחת היקף העסקתה של הסייעת השניה; המועצה לא התחייבה לימים קבועים, אך עושה מאמץ, ועקב אילוצים, מניידים את הסייעת; גם לפי הסתדרות המורים שדורשת, כי בגן עם 26 ילדים תהא סייעת שניה – אין דרישה לימים קבועים.

43. התלונה נמצאה בלתי צודקת.

טו. תלונה בדבר גביה לא מוצדקת של אגרת ביוב

44. התלונה: "המועצה מחייבת באגרת ביוב באופן שרירותי ולא לפי צריכת המים / ביוב".

45. לפי המידע שהועבר לממונה תלונות הציבור ממחלקת הגביה: המועצה, שאיננה ספקית המים לתושבים, פנתה לספקי המים השונים לקבל נתוני צריכה ולא קיבלה אותם. המועצה גם פנתה לסיוע רשות המים וטרם קיבלה תשובות. בשלב זה, מאחר שלא בשלו התנאים לשנות את החישוב, המועצה ממשיכה לחייב בדרך הקודמת בהתאם לנתונים שיש בידיה, והיא פועלת על מנת להסדיר את הנושא.

46. בינתיים, הדלת פתוחה בפני כל פונה להגיש נתונים מסודרים על מנת לבחון את פנייתו באופן קונקרטי.

47. באופן עקרוני - התלונה מוצדקת. המלצת ממונה תלונות הציבור: על המועצה לבחון את הנושא ולהסדירו כדין בהקדם.

טז. תלונה בעניין מספר מוקד המועצה

48. לפי התלונה, חיוג לאחד ממספרי המוקד כפי שמופיע באתר המועצה, מוביל למוקד רשות אחרת (קריית גת).

49. למרות ניסיונותיו, לא הצליח המתלונן למצוא מי שיפתור את הבעיה.

50. התלונה צודקת. נמסר מהמועצה, כי יפעלו לפתור את התקלה.

נספחים

מבקר וממונה תלונות הציבור

נוהל הממונה על תלונות ציבור¹

1. הממונה על תלונות ציבור

1.1. מבקר המועצה, עו"ד שלמה מאיר רבינוביץ, ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

1.2. הממונה על תלונות הציבור הינו שליח תושבי הרשות המקומית לשם הגנה ושמירה על זכויותיהם מפני פגיעה בהם בידי הרשות, ובין השאר ממלא פונקציה של מתן שירות ישיר לתושב המתלונן והוא מהווה חלק מהשירות לציבור שנותנת המועצה על ידי יחידותיה השונות.

2. סמכויות הממונה

לשם ביצוע תפקידו יהיה הממונה מוסמך לקבל מכל עובד מועצה או גוף הפועל במסגרתה, מסמכים ומידע הדרושים לו לשם בדיקת התלונות ותהיה לו גישה בלתי מוגבלת לכל התיקים והדיונים במועצה ובמוסדותיה.

3. סודיות

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 החוק או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

4. דרך הגשת התלונה

- 4.1. את התלונות ניתן להפנות בכתב לממונה על תלונות הציבור, באמצעות הטופס המצורף, בדואר אלקטרוני או בדואר למשרד הממונה.
- 4.2. בתלונה יצינו שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

5. מי רשאי להגיש תלונה

5.1. לפני הגשת תלונה לממונה, ראוי ופעמים רבות כדאי שהמתלונן יפנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה.

5.2. 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, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

5.3. אדם רשאי להגיש תלונה כאמור ובלבד שהתקיימו התנאים שלהלן :

5.3.1. 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.

¹ רוב הנוהל מצוטט מחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. הנוסח המובא בזאת כולל את נוהל הממונה על תלונות הציבור ונועד לשם סיוע והנגשת המידע לציבור. הנוסח המחייב הינו של החוק בלבד.

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

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

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 מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו **ובלבד** שהתקיימו התנאים שלהלן:

- 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.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
הערה: לפני הגשת תלונה לממונה, ראוי וכדאי שהמתלונן יבחן האם מדובר ב"תלונה" כאמור. ייתכן ומדובר בפנייה שיש להפנות ליחידה המתאימה במועצה.

תאריך מילוי הטופס: _____

פרטי המתלונן/ת

תואר	שם פרטי	שם משפחה	מס' זהות	אם המתלוננת היא חברה צייני את שמה:	
כתובת:					
רחוב:	מספר בית:	שכונה:	ישוב:	מיקוד:	ארץ:
מספרי טלפון:					
טלפון בעבודה:	טלפון בית	טלפון סלולרי:	טלפון אחר:		
כתובת דואר אלקטרוני (אם יש)					

תלונה של עו"ד בשם לקוח:

שם העו"ד:	כתובת/ה:
טלפון:	כתובת דואר אלקטרוני:

הערה: כאשר תלונה מוגשת באמצעות עו"ד יש גם לשלוח יפוי כח מקורי באמצעות הדואר.	

פרטי התלונה

נגד מי התלונה?	
נושא:	תאריך המקרה:

פרטים בקצרה:

--

מדוע דרך פעולת הרשות אינה צודקת? (נא לצרף מסמכים)

--

מה עשית עד עכשיו כדי לפתור את הבעיה?

--

האם העניין הוכרע ע"י בית משפט או בית דין או תלוי ועומד בפני בית משפט או בית דין? ☐ כן ☐ לא

סעד מבוקש:

שם מלא: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

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

1. הגדרות
בחק 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.
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 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, 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.
- (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 תפקידיו 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 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.

* 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.

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 העיריות², 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 בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזק או נזק יתרה או אי-צדק בולט.
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 לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.
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, ואולם 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, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

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

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, בתוך 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 לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

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

(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.

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.

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 ויצוין את הנימוקים לכך.

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 לפני הנילון ולפני 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. 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 וזאת המתלונן;

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

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, דחיית התלונה לנילון ולממונה עליו.
14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וסעדים
- (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, ואולם 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. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ־10 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. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו 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. 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 שלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
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).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה