



המאכלה האזרית לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור

לכבוד

מר דני מורביה - ראש המועצה

וחברי המליאה

שלום וברכה,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2018

הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2018. 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 דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית. מצ"ב נספחים: נוהל, טופס, נוסח החוק המלא ופילוח פניות למוקד.

נהורה

כ"ה-ניסן-התשע"ט (30/04/19)

בברכה,

שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד

אחוז

אליא

אמריה

בני-דקלים

גור

יד נמן

כפמי קטיף

לכיש

מנחה

נהורה

נאליה

סג

ניר ח"ן

סג

סג

סג

סג

סג

תלמי

חיות אליה

חיות פיליפ

חיות פיליפ

דוח תלונות ציבור לשנת 2018

הדוח כולל דיווח על 9 תלונות. 5 תלונות נמצאו מוצדקות [2 – מוצדקות חלקית]; 4 תלונות נמצאו לא מוצדקות.

יצוין, שקיימות פניות אשר הוגשו ללא טופס תלונה ולא נכללו בדוח זה. פניות כאלו, לעיתים בהתערבות הממונה, מקבלות בד"כ מענה ישירות מגורמים במועצה.

תלונה מס' 1 – אחסון זלק שלא בהתאם לדין

תלונה בדבר עסק "שלא מפקח כראוי" בידי המועצה לאחר שכבר הוגשה פניה בעניין. מנהל מחלקת התברואה הגיע למקום והסביר, כי מדובר במיכל מזוט שמשמש את העסק לחימום חממות בחורף ועומד בדרישות החוק. **התלונה לא צודקת.**

תלונה מס' 2 – אי מענה לפנייה

תושבת המועצה פנתה ללשכת ראש המועצה במכתב מפורט ולא קיבלה כל מענה וזאת לאחר שפנתה מספר פעמים בענייני תברואה. מתברר שהייתה תקלה מזכירותית מתוך מחשבה שיש מענה ממחלקה אחרת במועצה. התקלה תוקנה, שכן התושבת קיבלה מענה גם באמצעות סיור בשטח של מנהל מחלקת תברואה. **התלונה צודקת.** התקלה תוקנה.

תלונה מס' 3 – פסולת לאורך השביל שסמוך לנחלה

תלונה בעניין אי פיקוח המועצה על מפגע פסולת של שכן לנחלה. בסיור מנהל מחלקת תברואה נמצאה ערימה קטנה של גזם. לדבריו, השכן טוען שהערימה לא שלו ובכל זאת פינה אותה. בכל אופן, הנושא צריך לבוא אליו כפניה. **התלונה לא צודקת.** המתלונן עודכן, כי במידה והמפגע חוזר, הוא מתבקש לפנות בפניה רגילה ובמידת הצורך לעדכן את ממונה תלונות הציבור.

תלונה מס' 4 – תקלות בטיחות במתקני משחק בנהורה

הנושא עבר לביקורת שעסקה בוועד המקומי. במתקנים ליד הבריכה (ליד מבנה המועצה): אכן היו תקלות בטיחות במתקנים. לאחרונה נבנה מגרש משחקים חדש ובטיחותי; מתקני הכושר ליד משרדי השירות הפסיכולוגי: חלק מהמתקנים במצב לא תקין וחלק מהמתקנים במצב לא בטיחותי ומסוכנים לשימוש – מספר ילדים אף נחבלו קלות כתוצאה משימוש במתקנים; מתקני המשחק ברחוב השעורה שודרגו משמעותית כולל החלפת משטח למצע בלימה הולם תקני.

התלונה צודקת חלקית.



תלונה מס' 5 – מצללות מעל גני משחק

תלונה על היעדר מצללות בנהורה. הנושא עבר לביקורת שעסקה בוועד המקומי.

ראשית, במישור הכללי - הסכנות מהחשיפה היתרה לשמש ברורות וידועות ואין כאן הצורך לחזור על כך. מבקר המדינה העיר על נושא זה בדוח הביקורת על הרשויות המקומיות לשנת 2008. מאז עברו כעשר שנים ובנושא זה עסקו רבים, והבעיה עדיין לא באה על פתרונה.

ועדת הפנים דנה בנושא והחליטה שייקבעו כללים בעניין זה. חוזר מנכ"ל משרד החינוך מתייחס לעניין הצללה במוסדות החינוך וקובע בין היתר, כי יש לדאוג להתקנת מקומות ישיבה מתחת לאזורים מוצלים; ההצללה אמורה להיות אפקטיבית בין השעות 10:00-14:00; הצללה באמצעות עצים: מומלץ לשתול עצים להצללה טבעית. בחירת העצים תהיה יחד עם אדריכל נוף או עם גן מקצועי; מומלץ שאזור מתקני המשחקים יהיה מוצל, אם זה באמצעות עצים, סככות או סוככים; ההצללה חשובה בייחוד כאשר יש באזור מתקני המשחק חיפוי גומי או דשא סינתטי, וזאת כדי לשמור על רכותם למשך זמן רב יותר וכן כדי למנוע התחממות.

מבקר המדינה העיר לרשויות המקומיות, שגם בהעדרו של תקן, מוטלת עליהן החובה לפעול לרווחת תושביהן, ובכלל זה לבחון האם אין מקום להקמת אמצעי הצללה ומתקני מים בגני המשחקים בתחומיהן. לדעת הביקורת הפנימית של המועצה, יש לקבוע באופן נחרץ יותר שיש להקים מצללות, כמובן לפי קריטריונים, עדיפויות, יכולת תקציבית, תקנים, כללים ושיקולי הרשות. לענייננו, במיוחד כשהרשות מקימה מצללות בישוב אחד היא איננה יכולה לפסוח על ישוב אחר ללא נימוק ענייני.

במקרה זה, לדעת ממונה תלונות הציבור (שבאה לידי ביטוי בביקורת), יש צדק בטענות היעדר המצללות.

מהנדס המועצה מסר לביקורת כי 3 מצללות עברו תכנון לקראת ביצוע.

התלונה צודקת.

תלונה מס' 6 – עיכוב בשיפוץ מועדון

טענות בדבר עיכובים רבים בשיפוץ מועדון פייס לנוער וחוסר בחדר לנוער – מפגישה עם מהנדס המועצה עולה, כי המועדון בשלבי שיפוץ אחרונים. העיכובים שנגרמו לא היו בכוונת מכוון של מי

מעובדי המועצה. כן יש לזכור, שהמועצה עסוקה בפרויקטים רבים במקביל בתחום הבניה ואין אפשרות להשוות שיפוז של רשות מקומית לשיפוז בבנייה פרטית שגם לא מחוייבת לעמוד בכל התקנים של בניית מבנה ציבורי; באשר לטענות בדבר חוסר בחדרי פעילות, מהנדס המועצה הבהיר, כי נבנה מועדון נוער אזורי ונבנו חדרי פעילות חדשים לנוער ליד "גרעין עודד". הנושא עבר לבדיקת הביקורת שעסקה בוועד המקומי.

התלונה לא צודקת

תלונה מס' 7 – תלונה על הצפת ביוב ובעיות ניקוז

תושב יד נתן הלך על בעיית הצפת ביוב חוזרת ועל פניות חוזרות ונשנות ללא תיקון הבעיה.

התלונה צודקת. התקלה תוקנה מיד לאחר הגשת התלונה.



תלונה מס' 8 – מטרד משאיות

תלונת תושבת על אי טיפול במטרד רעש ורעידות בקרקע כתוצאה ממשאיות רבות של חקלאי מקומי, שעוברות ליד ביתה. התלונה הוגשה לאחר פניות חוזרות ואי טיפול של המועצה. לדברי מנהל מחלקת תברואה מדובר בסכסוך שכנים שהמועצה לא מתערבת בו. באופן עקרוני משאית רשאית לעבור בדרך של החקלאי, אלא שלפי התלונה מדובר בשטח פרטי של המתלוננת.

גם אם יתברר שהשטח שעליו נוסעות המשאיות הינו בבעלות השכן, עדיין יש הגבלות בדין המוטלות על בעל קרקע ויש מגבלות ספציפיות מבחינת רעש ועוד.

המתלוננת ציינה שהיא שוקלת לבצע מדידה מקצועית שתוכיח בעלות בשטח וכן שפנתה למשטרה. לפי בקשת המתלוננת, ממונה תלונות הציבור הגיע לשטח, אך באותו מועד לא הייתה כל משאית בשטח. ממונה תלונות הציבור לא מצא עובדות התומכות בתלונה, ועקב הפניה למשטרה, ביקש מהמתלוננת לעדכנו.

התלונה לא צודקת. חסרות עובדות.

הערה : ממונה תלונות הציבור, ביקש מהמתלוננת לפנות למוקד המועצה באם המפגע יחזור. המתלוננת מבוגרת, ערירית וחסרת אמצעים. ממונה תלונות הציבור ביקש ממנהל מחלקת התברואה וממזכירות היישוב (שהסבירה שמדובר בסכסוך שכנים) לבחון מה ניתן לעשות, כולל גישור.

תלונה מס' 9 – מפגע עודפי מי השקיה החממות

התלונה הוגשה לאחר פניות רבות וחוזרות שלא טופלו, בדבר זרימת עודפי מי השקיה של חממה לחלקה שכנה תוך גרימת מפגע יתושים ואי אפשרות למעבר בשטח. לאחר פניית ממונה תלונות הציבור, ערך מנהל מחלקת התברואה ביקור במקום. לפי הסבריו, החקלאי אוגם את מי העודפים במיכל גדול ומשתמש בו להשקיה כדין. אכן היו תקלות במערכת, החקלאי הבטיח שיעמוד בדרישות החוק. **התלונה צודקת חלקית** וזאת בשל אי מענה לפניות חוזרות ונשנות. המתלוננת התבקשה לפנות שוב אם התקלה תחזור.

נספחים

מבקר וממונה תלונות הציבור

נוהל הממונה על תלונות הציבור¹

1. הממונה על תלונות הציבור

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.

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.

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.

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:	יישוב:	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 יתר 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) להתייבץ 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 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. 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. ביצוע
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו. תחילה
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).

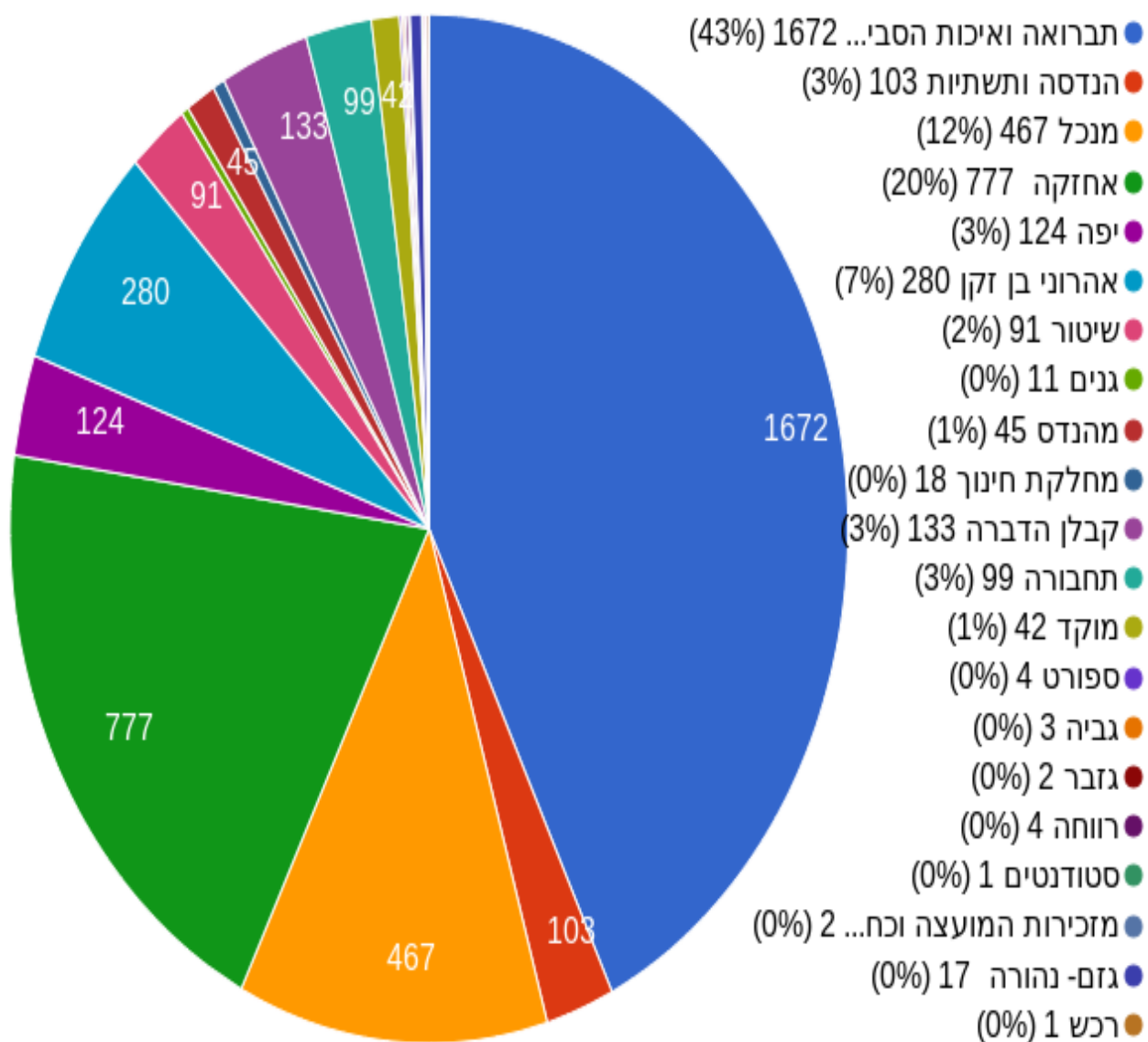
מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה

פילוח פניות על פי מחלקה – שנת 2018



פילוח פניות על פי נושא – שנת 2018

