



המחלקה האזורית לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור

לכבוד

מר דני מורביה, ראש המועצה

ולחברי המליאה

שלום וברכה,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2015

הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2015.

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 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

י"ב-ניסן-תשע"ו (20/04/16)

בברכת חג שמח והצלחה,
שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד

אח"כ

אליא

אמריה

בני-דקלים

גילה

יג' נתן

כפא' קטיף

לביש

מנחם

נהורה

נחל

סג

ניר ח"ן

סג

שדה ש/ד

שדה משה

שח

קפ

קלאים

חולת אלה

חולת פיליפ

חולת שלמה

דוח תלונות ציבור לשנת 2015

1. הדוח מכיל דיווח על 9 תלונות.
2. תפקיד הממונה והאפשרות להגיש תלונות, פורסמו באתר המועצה ולקראת שנת 2015 גם בהודעות הארנונה, יחד עם זאת מוצע למועצה לפרסם את הנושא בדרכים נוספות ולהביאו לידיעת הציבור בהקדם וביעילות.

תלונה מס' 1:

1. התלונה עסקה בטענה על "גביה לא חוקית של ועד מקומי" וכן על אי העברת הנושא בידי המועצה ליחידה לחיוב אישי במשרד הפנים.
2. **סיכום: התלונה כנגד המועצה נמצאה בלתי צודקת. התלונה כנגד הוועד המקומי נמצאה מוצדקת בחלקה.**
3. ממונה תלונות הציבור העביר המלצות והנחיות לוועד המקומי.

תלונה מס' 2:

1. התלונה עסקה בנושא אי סיוע בהתמודדות בטענה על "פלישה" של עסק / חקלאות לנחלה.
2. התלונה כוונה כנגד המועצה והוועד המקומי, שלא מסייעים למתלוננת ולא מתייחסים אליה כנדרש.
3. ממונה תלונות הציבור שוחח עם בעלי תפקידים שונים במועצה, ועד מקומי, אגודה שיתופית, נציג מליאה וכו'.
4. התלונה מוכרת, אך לדעת כל מי שמכיר את הנושא, מדובר בסכסוכי שכנים.
5. לא נמצאה אחריות המועצה ו/או הוועד המקומי, אך ברור שהמתלוננת ככל תושבת במועצה, ודאי במצבה המיוחד, זקוקה לעזרה, לאוזן קשבת, ליחס ראוי ולתמיכה במובנים שונים.
6. גורמים שונים במועצה, בועד המקומי ובאגודה בה חברה המתלוננת, מסייעים לה, אך לא בעניין תלונתה שכן הנושא לא בסמכותם.
7. ממונה תלונות הציבור פנה לגורמי הרווחה במועצה שיסייעו למתלוננת במה שניתן, ואף הפנה אותה לעמותה שתוכל לסייע בידה.
8. **סיכום: התלונה נמצאה בלתי צודקת.**

תלונות 3-7:

1. התלונות עסקו בפסולת כדלקמן:
 - תלונה על פסולת שמושלכת באין מפריע באזור החממות של נהורה.
 - תלונה על השלכת פסולת באזור מושב עוצם.
 - תלונה על השלכת פסולת חקלאית באזור מושב עוצם.
 - תלונה על שריפות פסולת באזור נהורה. עשן הגיע לבתים פרטיים ולמשרדי המועצה.
 - תלונה על צמיגים שהושלכו באזור נהורה.
2. מנהל מחלקת התברואה ואיכות הסביבה מסר שהפסולת באזור נהורה ועוצם מפונה בידי משאיות; אין הוכחות על מי שמשליך; למועצה אין פקחים. בהמשך המצב עתיד להשתפר.
3. מבדיקה בשטח – המצב לא נראה תקין. פסולת מושלכת באופן בלתי מוסדר.

4. על אף שהתלונות נמצאו צודקות, הטיפול בהן כתלונות הסתיים בשל אי רצון המתלוננת להמשיך בהן ולהעביר עוד פרטים ואין מספיק עובדות / ראיות.
5. בשלב זה, התקבל הסבר המועצה כי המצב הבעייתי מטופל באמצעות פינוי ושמטוכן שיפור בנושא הפיקוח.
6. בשל חשיבות הנושא, הוא עובר לבדיקת ביקורת פנים של המועצה.
7. **סיכום: התלונות נמצאו מוצדקות באופן עקרוני, אך הטיפול בהן כתלונות הופסק ועבר לבדיקת ביקורת הפנים של המועצה לשנת 2016.**

תלונה 8:

1. התלונה עסקה בנושא זרימת ביוב ליד שטח נחלה במושב.
2. לא הובאו כל הוכחות / ראיות על זרימת הביוב וגם לאחר ביקור במקום לא נמצאו עדויות לכך.
3. לאחר בדיקה ובירור נוסף עם המתלוננת, היא חזרה בה מתלונתה זו.
4. **סיכום: התלונה נמצאה בלתי צודקת.**

תלונה 9:

1. התלונה עסקה ב"בקשה לאישור חריג להעלאת שיעור הארנונה".
2. מדובר בבקשת ועד מקומי מהמועצה לאשר העלאת חריגה של שיעור הארנונה לשנת 2016.
1. לפי התלונה, על הוועד המקומי לשקול ולקחת בחשבון את אחוזי הגביה טרם אישור הבקשה, וכשאחוזי הגביה נמוכים, הרי שלא ניתן לאשר ולהגיש בקשה לאישור העלאת של הארנונה.
2. הטענה היתה, שכאשר הרשות לא נקטה אמצעים ראויים להגדלת אחוזי הגביה, אין לאשר ולהעלות את שיעור הארנונה, שכן הרצון להעלות את שיעור הארנונה נובע מאי השתתפות תושבים רבים בחובתם לפי דין.
3. לטענת המתלונן, הכבדת הנטל המבוקשת בידי הוועד, תיפול רק על כתפי חלק מהתושבים שישאו על גבם את הנטל שאמור לחול על כלל התושבים.
4. לאור זאת, כך נטען, אסור לוועד לקבל את ההחלטה האמורה ועל המועצה שלא לאשרה ובוודאי שלא להעבירה למשרד הפנים טרם שקילת נושא אחוזי הגביה כאמור.
5. התלונה הוגשה ב-21/06/2015 לאחר שהוועד המקומי קיבל את ההחלטה, והעבירה למליאה שאישרה אותה ביום 16/06/2015.
6. לצורך בירור התלונות, ממונה תלונות הציבור קיים שיחות עם: המתלונן, יו"ר הוועד המקומי, מנכ"ל המועצה, גזבר המועצה, מנהל הגבייה ונציגת משרד הפנים העוסקת בנושא.
7. **תשובת הוועד המקומי הובאה בפני ממונה תלונות הציבור כדלקמן:**
- 7.1. הסיבה לבקשה להעלאת הארנונה, כפי שנמסר לתושבים בדפי המידע, היא השאיפה לשיפור השירות הניתן לתושבים, וזאת מכיוון שתקציב הישוב רחוק מלספק את צרכיו הבסיסיים;

- 7.2. לפי הידוע לועד, שיעורי ההשתתפות בתשלומי הארנונה אינם נמוכים כנטען, אלא גבוהים יותר ועומדים בממוצע של המועצה ואף למעלה מזאת;
- 7.3. המושב העביר את פעולות הגביה לידי המועצה, והוועד משלם כסף רב עבור פעולות גביה אלה - כ-10% מהסכומים הנגבים - על כן אין לועד כוונה ואפשרות להקצות משאבים נוספים מתוך תקציבו הצנוע על מנת לקנות עוד שירותי גביה חיצוניים, מעבר לשירותי הגביה של המועצה;
- 7.4. על המועצה לנקוט בפעולות אכיפה המחויבות בחוק על מנת להגדיל את אחוז התושבים המשלמים;
- 7.5. בשנתיים האחרונות ביצע הוועד פעולות התייעלות ובקרה על מנת להשתמש בתקציביו בחסכון ובצורה מיטבית;
- 7.6. הוועד מקווה שבקשתו תאושר הן במועצה והן במשרד הפנים. הוועד מאמין, שתוספת תקציב תשפר מאוד את איכות החיים של התושבים ואף תעודד תושבים נוספים לקחת חלק בפעילויות המושב ולהשתתף בתשלום המסים המקומיים.
8. משיחות עם בעלי התפקידים במועצה, התברר שבעניין הבקשות לאישור חריג להעלאת שיעור הארנונה, המועצה פועלת בהתאם לתהליך הפרוצדוראלי הנדרש. דהיינו קבלת הבקשה מהוועד, אישור במליאה והעברה למשרד הפנים. אין ולא היתה כוונה להכביד את נטל הארנונה דוקא על אלו שמשלמים. עוד הוסבר, שבין החייבים קיימים זקנים ובעלי מצב כלכלי קשה, שמטבע הדברים הצלחת הגביה אצלם נמוכה יותר ובמקרים אלו נקיטת אמצעים קשים יותר ממה שהמועצה נוקטת עד היום, לא תניב יותר פירות.
9. מנתוני יחידת הגביה עולה, כי הוועד באמצעות המועצה נוקט הליכי גביה כמו ביישובים נוספים ללא כל אפליה כולל מכתבי התראה, עיקולים וכיו"ב.
10. נתוני הגביה שהציג המתלונן על פי דוח רו"ח אכן לא גבוהים וכפי שנאמר בדוח הנזכר: "יתכן והדבר מצביע על קושי בגביית הכספים", אך המועצה פועלת באמצעות חברה חיצונית ועושה מאמצים להגדיל את אחוזי הגביה. בכל אופן, אחוזי הגביה הנטענים אינם נמוכים מאד ביחס למצב הכללי וביחס למצב במועצה.

דיון:

11. רשות מקומית רשאית להגיש בקשה לאישור חריג דהיינו העלאה או הפחתה שלא על פי שיעור העדכון שנקבע בדין, או שינוי סיווג הנכס. בקשה זו צריכה להיות מאושרת על ידי שרי הפנים והאוצר או מי שהוסמכו על ידם.

12. ועד מקומי המעוניין להגיש בקשה לאישור חריג, יעשה זאת באמצעות המועצה האזורית. את הבקשה תגיש המועצה האזורית במרכז עבור הוועדים המקומיים בתחומה, הן לגבי הטלה ראשונה של ארנונה, והן לגבי אישור חריג המתבקש על-ידי הוועד המקומי.

13. על הבקשה להיתמך במסמכים, הסברים ונימוקים כמפורט בנהלי משרד הפנים וב"קווים המנחים" לבדיקת הבקשה.

14. לקראת שנת 2016, משרד הפנים פרסם נוהל בקשה לאישור חריג להטלת ארנונה:

<http://www.moin.gov.il/Subjects/MunicipalRate/Documents/nohal-arnona-harig->

[2016.pdf](http://www.moin.gov.il/Subjects/MunicipalRate/Documents/nohal-arnona-harig-2016.pdf) (פורסם ב22/06/2015)

וכן קווים מנחים לבדיקת בקשות לאישור חריג להטלת ארנונה:

<http://www.moin.gov.il/Subjects/MunicipalRate/Documents/kavim-manchim-2016.pdf>

(פורסם ב21/06/2015)

15. במקרה דנן, הוועד הסביר לתושבים את הצורך בהעלאת הארנונה וזאת לצורך "רווחת התושבים". חזקה על הוועד ועל המועצה, שכשהבקשה תוגש במלואה היא תיתמך בכל הנדרש.

16. כל תושב יכול לפנות למועצה ומשרד הפנים בהתנגדות להעלאת הארנונה. אפשרות זו הייתה נכונה למועד הגשת התלונה ועודנה נכונה.

הצדק שבתלונה העקרונית:

17. נראה כי יש צדק בטענה העקרונית של המתלונן. דהיינו, בהחלטה על העלאת שיעור הארנונה, על הוועד המקומי ועל המועצה לשקול את אחוזי הגביה.

18. זאת ועוד, על הוועד המקומי והמועצה לתת ביטוי לנימוקיהם ולשיקוליהם בעת דיון והחלטה בנושא העלאה חריגה של גובה הארנונה.

19. מהקווים המנחים ומשיחה עם עובדת משרד הפנים בתחום הנדון, עולה כי לגבי כלל הנכסים, למעט אלו שאינם למגורים, לא תאושר העלאה חריגה, אלא אם מדובר בהעלאה המבוססת על תכנית הבראה או התייעלות ותנאים נוספים, שאינם מהווים רשימה סגורה.

20. לדעת ממונה תלונות הציבור, ככל שיתברר כי ישנם אחוזי גביה נמוכים מאד והרשות לא נקטה אמצעים ראויים להגדלת אחוזי הגביה מהחייבים לפי דין, תהא בעייתיות בהעלאה חריגה של שיעור הארנונה, שהרי מדובר בהכבדת הנטל דווקא על התושבים שנושאים על גבם את הנטל שאמור לחול על כלל התושבים.

21. יוער, כי בין כלל השיקולים של הוועד המקומי ושל המועצה, יש להתייחס בין היתר לשיקולים המופיעים בקווים המנחים שמשרד הפנים מפרסם מידי שנה, שלא נטען לגביהם בתלונה הנוכחית.
22. לאור האמור, התלונה העקרונית צודקת; זאת ועוד, על הוועד המקומי והמועצה היה לתת ביטוי לצורך, לשיקולים ולנימוקים בעת דיון והחלטה בנושא העלאה החריגה של גובה הארנונה.
23. המועצה והוועד המקומי מתבקשים לנהוג בעתיד כאמור.

אי הצדק שבתלונה הקונקרטית:

24. לפי התלונה, הוועד "מתכוון" להעביר למועצה את בקשתו להגדלת שיעור הארנונה. מתברר, כי במועד הגשת התלונה, הוועד כבר העביר את בקשתו וזו אושרה במליאת המועצה.
25. התלונה נסמכת על הטענה כי אחוזי הגביה נמוכים וכי הוועד לא עושה די כדי להעמיק את הגביה. כאמור, אחוזי הגביה עליהם הצביע המתלונן לא גבוהים, אך גם אינם נמוכים באופן קיצוני.
26. מתברר, כי הוועד והמועצה עשו ועושים מאמצים כדי להעמיק את שיעור הגביה ובתכנון להמשיך בפעולות ואף להוסיף עליהן. בין החייבים קיימים קשישים ובעלי מצב כלכלי קשה, שמטבע הדברים הצלחת הגביה אצלם נמוכה יותר.
27. יתר על כן, הדלת לא נסגרה בפני המתלונן, שכן הוא יכול לפנות למשרד הפנים באופן פשוט ונוח לטעון את טענותיו, זאת בנוסף לאפשרויות העומדות בפניו לטעון שוב מול הוועד והמועצה.
28. חזקה על משרד הפנים שישקול את השיקולים הנדרשים טרם העברת הנושא לאישור שרי האוצר והפנים.
29. לאור האמור, התלונה הקונקרטית איננה צודקת.
30. **סיכום: התלונה העקרונית צודקת; התלונה הקונקרטית איננה צודקת.**

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 יצוינו 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:
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
- 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 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-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.
- (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 – 2008, 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 נוקשות 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 בירורה.

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 וזולת 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 דין 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 חומר שאינו ראיה תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעת.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעת.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה פרסום 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. השר ממנה 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 ממנה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה