

המאגדה האזונית לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור



לכבוד

מר דני מורביה, ראש המועצה

וחברי המליאה

שלום וברכה,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2017

הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2017. 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 נספח עם נוהל, טופס ונוסח החוק המלא.

נהורה

ט-אייר-התשע"ח (24/04/18)

בברכה,

שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד

אחוז

אליא

אמרי

בני-דקלים

גור

יזמן

כפמי קטיף

לכיש

מנוחה

נהורה

נלם

סל

ניח"ן

סל

סל

סל

סל

סל

סל

סל

סל

סל

דוח תלונות ציבור לשנת 2017

הדוח כולל דיווח על 12 תלונות. 4 תלונות נמצאו מוצדקות [2 – מוצדקות חלקית (1 סווגה כפניה) 1- טופלה לשביעות רצון המתלונן; 1 – טופלה באופן נקודתי, אך הנושא שהועלה בה הועבר לבחינת הביקורת]; 5 תלונות נמצאו לא מוצדקות, אך גורמי המועצה טיפלו בהן לפני משורת הדין; 3 תלונות – הטיפול הופסק עקב חוסר נתונים / סיווג כפניה / בקשת המתלונן; יציין, 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 – בטיחות בגן

1. התלונה: מפגעי בטיחות בגן:

- 1.1. עמודי פלדה חשופים ללא כיסוי ספוג נדרש.
- 1.2. חול על כל משטח חצר הגן / בעיות ניקוז.
- 1.3. יסוד בטון מפריע למעבר בתוך החצר.
- 1.4. שתי פניות בנושא לראש המועצה ולמהנדס המועצה לא נענו.

2. לצורך בירור התלונה לימוד ראשוני של בחינת ההליכים וקביעת גבולות האחריות:

נלמד חוזר מנכ"ל משרד החינוך והחומר המקצועי הנלווה אליו וכן נערכו פגישות ושיחות עם מספר גורמים:

- א. המתלונן וכן תושב אחר מהמושב בנוסף לביקור במקום.
- ב. 2 מפקחות על גני ילדים במשרד החינוך – לא על הגן הספציפי, מנהלת גן מקצועית במועצה, עובד המועצה שעסק בתחום שנים רבות, קב"ט המועצה [01/01/2016]. משיחות אלו עלה, כי המועצה אחראית על הבטיחות. מובן שיש אחריות במעגלים שונים ובתוכם באופן ישיר על מנהלת הגן וצוות הגן, שעליהם להתריע על תקלות בטיחות.
- ג. שיחה עם מפקחת משרד החינוך על אזור אחר, פגישה עם מהנדס המועצה.
- ד. שיחה עם מפקחת משרד החינוך באזור הנדון. תכתובת ומענה על התלונה.
- ה. שיחה ופגישה עם מנהלת הגנים, תושב המושב וביקור במקום [22/01/2017].

3. בדיקת נתונים, מענה המפקחת ומענה המועצה:

- 3.1. עמודי פלדה חשופים ללא כיסוי ספוג נדרש – נמסר בידי המתלונן, כי מאז התלונה, נושא זה תוקן.
- 3.2. חול על כל משטח חצר הגן / בעיות ניקוז – בביקור בשטח ביום חורפי נצפו מעט שלוליות מים קטנות, אך לא נצפו בעיות ניקוז קריטיות – אם כי לא מדובר ב"עין מקצועית".
- 3.3. יסוד בטון מפריע למעבר בתוך החצר.

3.4. בדבר הנ"ל, מהנדס המועצה מסר, כי במידת הצורך ישלח בודק לשטח ולפי המצב, התקלה תטופל.

3.5. תשובת המפקחת :

שלמה שלום,

בהמשך לפנייתך באשר ללקויי בטיחות בגן שבמושב --, להלן התייחסותי.

שוחחתי עם רכזת הגנים ועם מנהלת הגן.

הובהר לי כי הליקויים הללו דווחו למועצה בשנה שעברה וטופלו.

1. הברזלים בארגז החול נעטפו בספוגים

2. שבירת הבטון החשוף וכיסויי בחול.

מצורפות תמונות.

בנוסף באשר לחול הרב המכסה את החצר, הועלה רעיון לכסות את החצר במשטח גומי מיוחד, אך העניין לא בוצע בשל קושי תקציבי.



3.6. בירור עם מנהלת הגנים - מנהלת הגנים במועצה שוחחה עם מנהלת הגן. לדבריה היא עצמה, בנוסף לגורמים מקצועיים אחרים ובנוסף למנכ"ל המועצה, סיירו במקום לפני תחילת שנת הלימודים והתקלה הבטיחותית המתוארת תוקנה, זאת גם לאחר תכתובת עם ועד ההורים שהודה למועצה על כך. הנושא נבדק על ידיה באופן בלתי אמצעי ולדבריה התקלה תוקנה.

4. תוצאת בדיקת התלונה:

4.1. התלונה מוצדקת במובן זה, שהיה צורך לענות לפניית המתלונן. מאחר ולדברי המתלונן פנייתו בכתב לא נענתה, פנה לתלונה.

4.2. בהסתמך על גורמי המקצוע, התלונה לא מוצדקת בדבר מפגע בטיחותי.

תלונה מס' 2 – בטיחות דרכי גישה לבי"ס

1. התלונה: אי בטיחות בדרכי גישה דרומיים למתחם בית הספר במושב - המתבטאת בשלושה תחומים:

- 1.1. גדר בטון שבורה ומתוכה מבצבצים קוצי ברזל.
- 1.2. שיפועים לא נכונים בחנייה גורמים להצטברות מים ובוץ בחורף.
- 1.3. ריצוף אבן אשר נשבר והתמוטט בשני מקומות שונים – הפרעה מסוכנת להולכי רגל.
- 1.4. שתי פניות בנושא לראש המועצה ולמהנדס המועצה לא נענו.

2. כללי: אחריות המועצה והוועד המקומי:

2.1. אחריות המועצה - מבלי להרחיב יתר על המידה, שכן הדברים ברורים וידועים: לרשות מקומית חובת זהירות כלפי המשתמשים ברחובותיה ובאזורים הציבוריים בתחום שיפוטתה והיא אחראית לתחזוקת המקרקעין באופן שלא יהיו בהם מכשולים בלתי סבירים.

2.2. האחריות גדלה מקום שבו מדובר בדרך גישה לתחנת הסעה לילדי מוסדות החינוך.

2.3. אחריות הוועד המקומי - בתאריך 19.06.2016 (לשנים 2016-2017) – המועצה האצילה לוועד המקומי, בין השאר את הסמכויות הבאות: גינון ופיתוח פני הישוב וכן תחזוקת מתקני משחקים ושצפיים.

2.4. התלונה עוסקת בנושאים הנכללים בתחום הפיתוח והתחזוקה, שבאחריות הוועד. ואולם, הוועד בחלק מהנושאים פועל באמצעות המועצה שעושה שימוש בתקציב הוועד.

2.5. 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.

2.6. 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 וידרוש אחר הנדרש.

2.7. בנושאים קונקרטיים, מלבד פניה למועצה ולמחלקה הספציפית, מוצע לפנות באופן מסודר לוועד, שיפעל בהתאם לאחריותו וסמכותו וכן ידרוש מהמועצה למלא את תפקידיה.

3. בדיקת נתונים, מענה הוועד המקומי ומענה המועצה:

- 3.1. ממונה תלונות הציבור פנה ליו"ר הוועד. לדבריו – האחריות היא על המועצה, שכן מדובר בתחום השייך לביה"ס והמוביל אליו.
- 3.2. **גדר בטון שבורה ומתוכה מבצבצים קוצי ברזל** - מהנדס המועצה מסר, כי ישלח בודק לשטח ובמידת הצורך התקלה תטופל.
- 3.3. **שיפועים לא נכונים בחנייה גורמים להצטברות מים ובוץ בחורף** - בביקור בשטח ביום חורפי נצפה מעט בוץ, אך לא על המדרכה. מהנדס המועצה מסר, כי ישלח בודק לשטח ובמידת הצורך, התקלה תטופל, ובכל אופן ברור שלא ניתן לטאטא בכל רגע נתון את כל כבישי המועצה. היקף שטח השיפוט של המועצה הינו כ - 400,000 דונם ; 19 יישובים בפריסה רחבה ; פיצול שטח המועצה מבחינה גיאוגרפית לשני גושים : מזרחי ומערבי שהגבול ביניהם הינו כביש 40 (כביש גדרה - באר שבע) בנוסף קיימת מובלעת צפונית לכביש 35 (כביש אשקלון - חברון) הכוללת את המושב מנוחה ; יצוין, כי המועצה משקיעה משאבים ניכרים בהסדרת מדרכות בהיקף ניכר.
- 3.4. פיזור וריחוק של חלק מהיישובים אחד ממשנהו – כל אלו אינם תירוץ שלא לפעול כדיון, אך בהחלט הם גורמים שנלקחים בחשבון עם השיקול התקציבי בקביעת סדרי עדיפות המועצה.
- 3.5. ריצוף אבן אשר נשבר והתמוטט בשני מקומות שונים – הפרעה מסוכנת להולכי רגל - מהנדס המועצה מסר, כי ישלח בודק לשטח. במידת הצורך, התקלה תטופל במועד הבדק הקרוב.

4. תוצאת בדיקת התלונה:

- 4.1. התלונה מוצדקת במובן זה, שהיה צורך לענות לפניית המתלונן. מאחר ולדברי המתלונן פנייתו בכתב לא נענתה, פנה לתלונה.
- 4.2. עם זאת, התלונה מתאימה לפניה רגילה. קיימת אפשרות לפנות באמצעות מוקד המועצה. קיימת אפשרות לפנות לוועד המקומי באופן מסודר.
- 4.3. נמסר למתלונן כי ממונה תלונות הציבור יעקוב אחר הטיפול בתלונה. ניתן ורצוי למסור עדכונים.

-- סווג כפניה

תלונה מס' 3 – תאורת רחוב

תלונה בנושא אי תיקון תאורת רחוב על אף בקשות חוזרות ונשנות, פניות למוקד, שיחות טלפון ופגישות.

התלונה מוצדקת. התקלה טופלה.

תלונה מס' 4 – פסולת אלקטרונית

ציטוט התשובה:

1. **ראשית, מבקש להודות על פנייתך החשובה.**
אין ספק, כי מעורבות אזרחית בנושאי איכות סביבה, חשובה ותורמת לטובת התושבים והסביבה.
2. בתאריך 15/08/2017 התקבלה פנייתך במערכת פניות המועצה והועברה אלי באמצעות הטלפון. היום ראיתי את פנייתך במערכת ופניתי למחלקת איכות הסביבה.
3. **הקדמה:**
חשיבות הטיפול בפסולת אלקטרונית - לפסולת אלקטרונית שאריות חומרים, בהם חומרים מסוכנים, ובין השאר מתכות רעילות כגון כספית, ניקל, קדמיום וארסן הנפלטים בעיקר בתהליכי טיפול וסילוק שאינם מבוקרים (הטמנה, פירוק, שריפה או השלכה לא מוסדרת). על אף שכמות הפסולת האלקטרונית ביחס לכלל הפסולת היא נמוכה מאוד, הרי הזיהום גבוה ביותר, נפלט לסביבה ומחלחל לקרקע ולמקורות המים, תוך פגיעה חמורה. חומרים אלו פוגעים בבני אדם, בבעלי חיים ובסביבה כולה.

4. לאור הסכנות החמורות שבהשלכת פסולת אלקטרונית ללא טיפול ראוי, נחקק בישראל החוק לטיפול סביבתי בצידוד חשמלי ואלקטרוני, התשע"ב-2012 (להלן: "החוק"), שמהווה בשורה של ממש לסביבה בישראל כאשר הוא מיושם בשטח.
5. המטרה היא לשמור על הבריאות והסביבה ולנהל חומרים בשוק הפסולת תוך טרנספורמציה של הפסולת האלקטרונית ממטרד סביבתי ובריאותי, למשאב באמצעותו ניתן לעשות שימוש חוזר בחומרים. ובלשון החוק: "...לקבוע הסדרים לעניין טיפול סביבתי בצידוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות ומצברים, כדי לעודד שימוש חוזר בצידוד חשמלי ואלקטרוני, לצמצם את כמות הפסולת הנוצרת מצידוד חשמלי ואלקטרוני ובסוללות ומצברים ולמנוע את הטמנתה, ולהקטין את ההשפעות הסביבתיות והבריאותיות השליליות של צידוד חשמלי ואלקטרוני ושל סוללות ומצברים ושל פסולת צידוד וסוללות".
6. על פי הוראות סעיף 26 לחוק, רשות מקומית (וכן כל מי שחייב לפי כל דין, באיסוף ובפינוי של פסולת משטח שבבעלותו או בהחזקתו) (להלן: "אחראי לפינוי פסולת") יבצע בתחומו הפרדה ואיסוף של פסולת צידוד וסוללות מהמגזר הביתי בהתאם להוראות החוק ופעולות נוספות, באופן אשר יבטיח זמינות מרכזי ומוקדי איסוף לכלל הציבור ובתדירות אשר תמנע הצטברות פסולת צידוד וסוללות.
7. כמו כן על אחראי לפינוי פסולת מוטלת החובה להקים מוקדי ומרכזי איסוף בתחומו, ולפרסם מידע לציבור על פעולותיו כאמור לעיל כפי שנקבע בחוק.
8. על פי הוראת סעיף 27 לחוק, על אחראי לפינוי פסולת להתקשר עם גוף יישום מוכר בחוזה התקשרות, ולהעביר לו את פסולת הצידוד והסוללות שנאספה בהתאם לחובותיו על פי החוק, כנגד מימון הפינוי של עלויות ההפרדה והאיסוף של הפסולת (כהגדרתן בחוק).
9. ייתכן כי פנייתך / תלונתך, כפי שהוגשה, הייתה צריכה להיות מופנית למחלקה הספציפית. עם זאת, כדי לא לסרב ולחכביד בבירוקרטיה, פניתי למנהל מחלקת איכות הסביבה בעניין, שהסביר שהמועצה נמצאת בהליכים ליישום החוק.
10. בנושאים שונים, כפי שעלה בשיחתנו, ניתן לפנות באופן ממוקד למוקד המועצה, לפקח ו/או למחלקה....
11. **סיכום: הפנייה / התלונה מוצדקת במובן הזה, שהחוק לא מיושם במלואו במועצה. מתשובת מנהל מחלקת איכות הסביבה עולה, שהמועצה החלה בתהליכים ליישומה ונתקלה בקשיים שונים, אך היא מעוניינת לפעול ואף נקבעה פגישה עם איגוד ערים לשם אפשרות בדיקת סיוע. הביקורת תעקוב אחר הנושא.**

12. עוד יוסף, כי מבדיקה שערכתי, המועצה משקיעה משאבים ניכרים ומטפלת בפסולת הכללית באופן נרחב יותר ממה שנעשה בעבר.

13. ממונה תלונות הציבור קורא למועצה להתקדם במהירות ליישום החוק.

14. שוב תודה על הפניה, שברור שבאה ממקום טוב ולמען הציבור והסביבה. -התלונה הועברה לבחינת הביקורת.

תלונה מס' 5 – אי תמיכה בחולה חסר אמצעים

התלונה הופנתה כנגד מחלקת רווחה. לפי המתלונן הופסקה תמיכה שניתנה בעבר. מחלקת הרווחה הסבירה כי בעבר ניתנה תמיכה לפנים משורת הדין, עם זאת המחלקה פנתה למתלונן והודיעה כי דלתה תהא פתוחה. המחלקה הודיעה למתלונן, כי בקשתו תיבחן במידה ויגיש אישורי בית החולים בו הוא מטופל על מועדי הטיפול ואישורי הנסיעות הנדרשות.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

תלונה מס' 6 – אי מענה מספיק לתחבורה ציבורית

התלונה עסקה באי מענה הולם לצורכי התושבים בנושא תחבורה ציבורית. המועצה עשתה רבות למען אספקת תחבורה ציבורית לתושבים ואכן התווספו קווים חדשים, עם זאת ינסו לעשות עוד מול חברת דן בדרום.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

תלונה מס' 7 – אי מענה טלפוני בוועדה לתכנון ולבניה

ציטוט מהתשובה:

1. מהוועדה נמסר, כי מדובר בעניין נקודתי.
2. הובהר לממונה תלונות הציבור, כי אכן אין מענה בזמן שעות הקבלה, ושכך פורסם בהדגשה באתר הוועדה. יש מענה שוטף בשעות העבודה, אולם יש שעות של עומס בהם המענה קשה יותר.
3. הממונה ניסה לבדוק את הסיבות לאי המענה גם לפי המועדים שבתלונה. מסתבר כי אכן לא בכל רגע נתון הוועדה הייתה זמינה.
 - 3.1 04/06/2017 – קבלת קהל.
 - 3.2 06/06/2017 – קבלת קהל.
 - 3.3 07/06/2017 – בזמן מסוים התנהלה ישיבה – ככל הנראה, כך לפי עובדות הוועדה, ניסיונות ההתקשרות נעשו אז.
 - 3.4 08/06/2017 – התקיימה השתלמות.
4. זאת ועוד, הוסבר כי לעיתים עובדת המחלקה ניגשת לארכיב או עוסקת בעניין אחר ובלתי אפשרי להיות זמין בכל רגע נתון ושהם עושים מאמץ גדול לשירות טוב לציבור. מהוועדה נמסר, כי עובדות הוועדה לא בכל רגע נתון יושבות במשרד ובמידה ושולחים מייל הן חוזרות לפונה.
5. נוסף על כל אלו, נעשו ניסיונות אקראיים להתקשרות. השיחות נענו בתוך שניות.

6. בנסיבות האמורות – התלונה נמצאה נכונה מבחינת הנתונים ואף מהבחינה העקרונית של צורך במענה לתושב ועדכון כשידוע על אי אפשרות למענה, אך נמצאה בלתי מוצדקת לגבי המועדים בהם יש קבלת קהל ובמובן הכללי של אי מענה טלפוני הולם באופן קבוע ומתמשך.
7. אכן, תמיד ניתן לשפר. התרשמתי מהוועדה, כי אכן מעוניינים להתקדם בפן המקצועי ובשירות לציבור, ופועלים לשם כך.
8. יש להודות למתלונן שפנייתו מסייעת להליכי השיפור.

תלונה מס' 8 – אי אפשרות לזיהוי כספי היטל ביוב

התלונה נמצאה לא מוצדקת במובן זה שהיה יכול לעלות ממנה כאילו כספי היטל הביוב לא ניתנים לזיהוי, שכן מתשובת המועצה מתברר, שמדובר במשק סגור, כספי ההיטל כולל הכנסות והוצאות מתנהלים בנפרד.

תלונה מס' 9 – הסעות נכה לבי"ס

התלונה סווגה כפניה, אך הממונה עקב אחר הטיפול שנעשה לפנים משורת הדין.

תלונה מס' 10 – חיבור ביוב

הטיפול בתלונה הופסק עקב אי העברת נתונים מספיקים מהמתלונן.

תלונה מס' 11 – אי פתיחת גן וקייטנה

ציטוט חלקי מתשובת הממונה:

1. בהתאם לתלונה, המועצה לא מתכוונת לפתוח קייטנה במושב .. בקיץ הקרוב ולא לפתוח גן בשנה הבאה. לפי התלונה, יש זלזול בתושבים.. אין אפשרות להשיג את עובדי מחלקת החינוך, מנהלת הגנים ומנהלת המחלקה.
2. לצורך בדיקת התלונה, נפגש הממונה עם מנהלת המחלקה ועובדת המחלקה ונעשו נסיונות אקראיים להתקשרות. אכן, לפי הבדיקה מנהלת הגנים בחו"ל, אך קיים מענה טלפוני. אכן, בתקופה זו יש עומס, אך יש מענה טלפוני.
3. מנהלת מחלקת החינוך מצירה על תחושת המתלוננים. אין כל זלזול. ההפך הוא הנכון. מנהלת מחלקת החינוך אף הציגה תכתובות ענייניות והבעת שביעות רצון של הורים.
4. להלן ציטוט מתשובת מנהלת מחלקת החינוך:
 - א. ילדי גן... וההורים היו בראש מעינינו-
 - ב. הגענו לגן בתכיפות לשיבות הורים
 - ג. שיפצנו את הגן והשקענו תקציב לא מבוטל בשיפוץ ובחצר הגן .
 - ד. אנו זמינות לכל הורה ובאופן אישי אני מתכתבת ועונה לכל פניה.
 - ה. בקשתי לכנס ישיבה נוספת של הורים לילדי גן מגיל 3 ועד 6 על מנת שנוכל להסביר לכולם את המורכבות.
 - ו. נכון לעתה לא ייפתח הגן בשנה הבאה, זאת עקב מס ילדים מועט. אנו שוקדים כיום על מתן מענה משביע רצון ולכשנדע סופית נודיע להורים כמובן.
 - ז. בנוסף, למרות מספר ילדים מצומצם ביותר נעשו מאמצים לפתוח קייטנה בגן. למרות שניתנה הזדמנות להרשמת 7 ילדים בלבד. גם זה לא צלח. ולא התקיימה הרשמה.

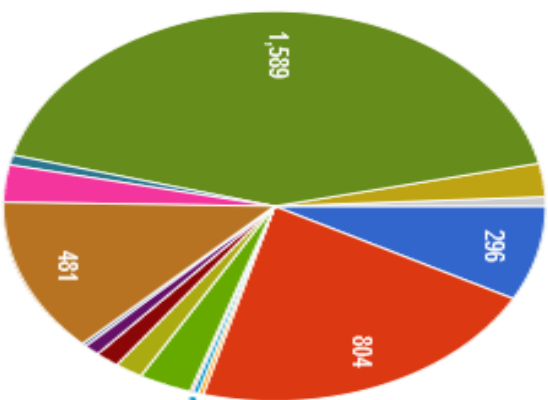
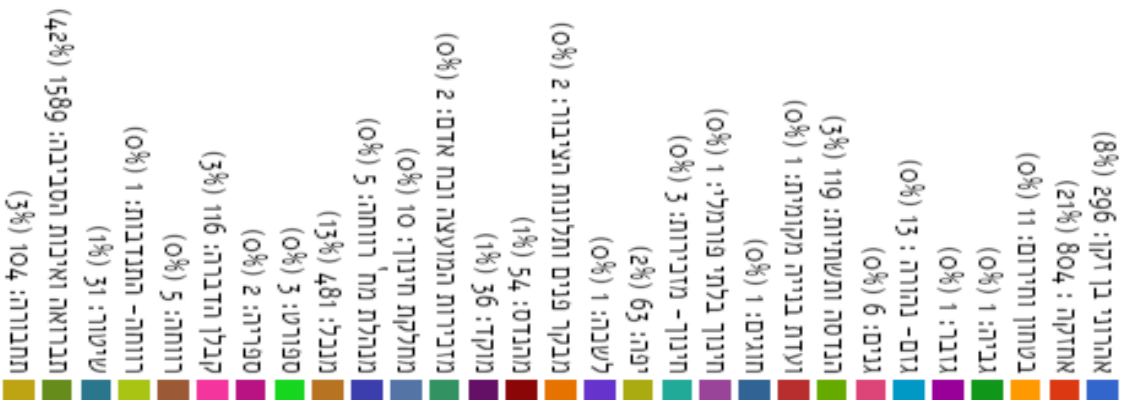
ח. אני מציעה לקיים פגישה בין מחלקת החינוך להורי הילדים על מנת להקשיב ולהעביר מסרים באופן אחיד וברור.

5. **סיכום** – כהצעת מנהלת מחלקת החינוך, ממונה תלונות הציבור מציע לקיים פגישה, ובמידת הצורך מוכן לסייע לקיומה. בנסיבות האמורות – התלונה נמצאה בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 12 – חוב ארנונה לא מוצדק

המתלוננת קיבלה הסבר על החוב. הטיפול בתלונה הופסק.

גרף דיווחים למוקד מ.א. לכיש בשנת 2017, בפילוח לפי מחלקות (סה"כ 2,659)



להדפסה לחץ על הגרף ולאחר מכן ק+ctrl

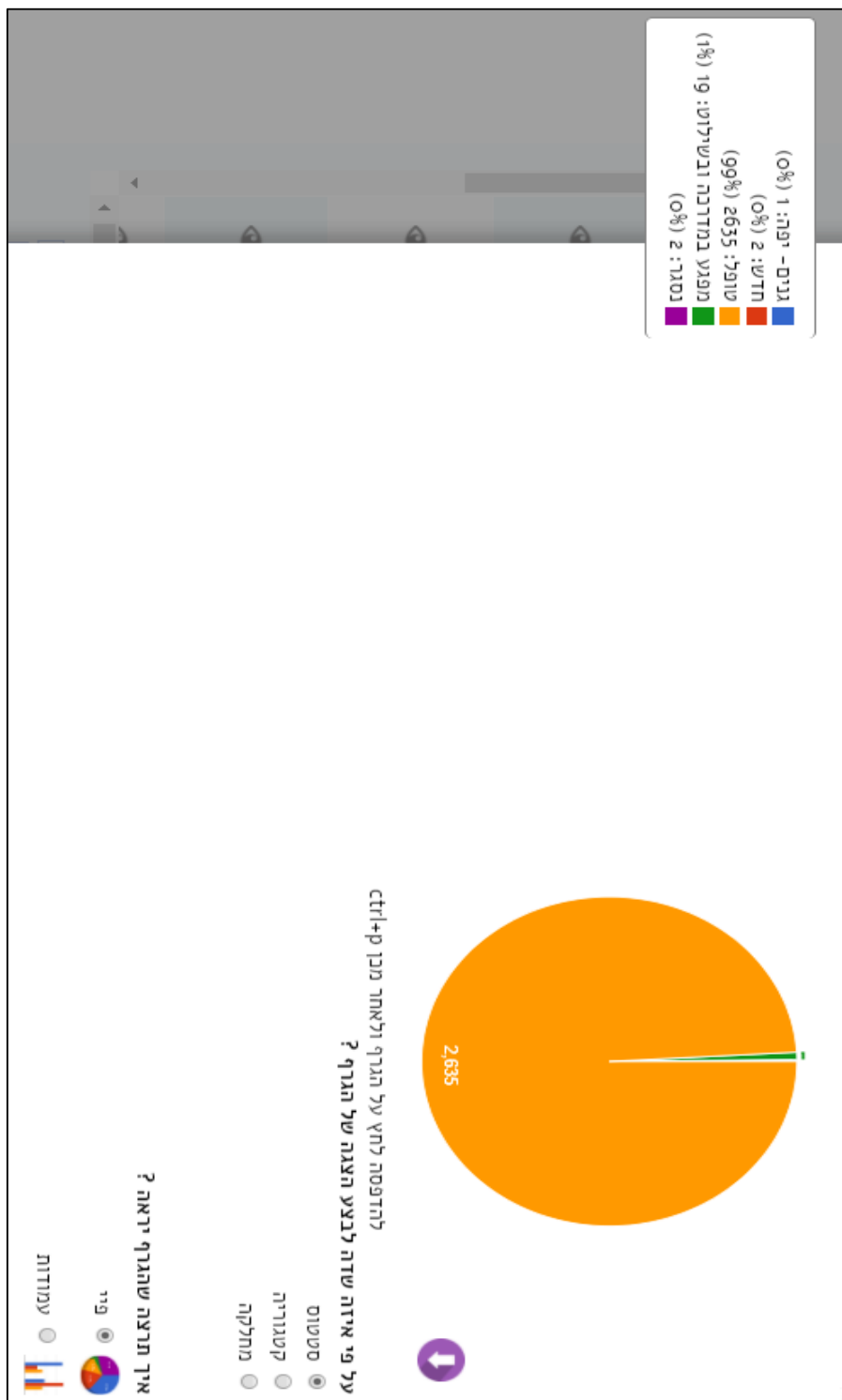
על פי אידה שדה לבצע הצגה של הגרף ?

- ☐ טשטוש
- ☐ קטגוריה
- ☒ מחלקה

איך תרצה שהגרף יראה ?

- ☒ פרי
- ☐ עמודות

גרף דיווחים למוקד מ.א. לכיש בשנת 2017, בפילוח לפי סטטוס טיפול



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:	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 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. 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