

המחזור האזרחי לכיש

מבקר פנים וממונה תלונות ציבור

לכבוד

מר דני מורביה - ראש המועצה

וחברי המליאה

שלום וברכה,

הנדון: דוח תלונות הציבור לשנת 2020

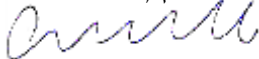
הריני מתכבד בזאת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2020. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"). לפי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון 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

ניסן-התשפ"א (מרץ 2021)

בברכה,

שלמה מאיר רבינוביץ, עו"ד



אחולם

אליא

אמריה

בני-דקלים

גור

יד נמן

כפמי קטיל

לכיש

מנורה

נהורה

נאם

סג

נ"י ח"ן

סג

סגה סג

סגה סג

סג

סג

תלמי

חיות אל

חיות פיליפ

חיות פיליפ

דוח תלונות ציבור לשנת 2020

הדוח כולל דיווח על 8 תלונות. תלונה אחת נמצאה מוצדקת [1 – מוצדקת חלקית]; 4 תלונות נמצאו לא מוצדקות; ב-3 תלונות הטיפול הפוסק. 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 – הסעות בתקופת הקורונה – מאי 2020

לפי התלונה:

- א. המועצה מנעה היסעים לבתי הספר על אף שתוקצבה על כך.
- ב. מחלקת החינוך התבקשה להערך לכך (להסדרת היסעים), שכן לימודי ילדי בית הספר היסודי מהווה "עורק נשימה" מרכזי המאפשר תעסוקת הורים לילדים בגיל זה.
- ג. ביצוע "איפה ואיפה" בין בתי הספר שכן חלק מבתי הספר קיבלו היסעים מלאים החל מיום ג' וחלק לא.
- ד. הסעד שהתבקש: "תיעוד המקרה בתיקו האישי של מנהל מח' החינוך במועצה ובחינת התנהלותו הכוללת בתקופת הקורונה, כחלק מהליך הערכת העובדים במועצה, בשל חשש כי חינוך ילדינו מופקר בידי אדם שאינו ראוי לכך".

להלן חלק מתשובת מנהל מחלקת חינוך ומבדיקה במועצה:

- א. במתווה משרד החינוך מיום 28/04/2020 הובהר כי ההגעה לבית הספר והחזרה ממנו היא באחריות ההורים.
- ב. מרגע קבלת הסיכום על הפעלת מערך ההסעות, פעלה המועצה בצורה שוטפת מול חברות ההסעה לחזרה מלאה ומיידית של שרות ההיסעים לתלמידי המועצה.
- ג. בפועל, הודיעו החברות כי לא יצליחו לתת את כל המענים הנדרשים בתוכנית ההסעות. ובשל הקושי של חברות ההסעה לגייס חזרה את הנהגים שהיו בחל"ת, החזרה להפעלה מלאה נעשתה בשני שלבים:
שלב א' – פיזור בלבד- כדי לחסוך מההורים העובדים לצאת באמצע היום מהעבודה.
שלב ב' – פיזור + איסוף.
- ד. ההסעה היחידה שפעלה באיסוף+ פיזור הינה הסעה לבית"ס אלה שבנחושה וזאת בשל העובדה כי חברת ההסעות בקו זה הודיעה כי היא יכולה להפעיל את הקו באופן מלא.
- ה. בכדי לאפשר את ההפעלה, דייקה המועצה את הצורך שעלה מהשטח לגבי ההסעות וזאת על מנת לבדוק מהו הצורך האמיתי ולאפשר בכך לחברות ההסעה להעמיד את מס' הרכבים הנדרש באופן אמיתי.
- ו. מנהל מחלקת החינוך הדגיש, כי תקציב משה"ח עבור הסעות אינו תקציב גלובלי, אלא תקציב שעובר לפי דוחות ביצוע בלבד.
- ז. בהקשר לנושא ההסעות מנהל מחלקת החינוך הסביר כי "הוטחה בי גם האשמה על הפסקת הסעות למצטיינים וזאת למרות שהחלטה על ביטול "הסעות לא מתוקצבות" התקבלה במועצה בחודש 1/2020 חצי שנה לפני הגעתי....אומר כי

צר לי על סגנון הדברים והאופי שלהם אך יחד עם זאת נמשיך לעשות הכל לטובת חינוכם של ילדינו".

ח. המועצה הפעילה מאמץ – ובין היתר בשלב מוקדם לאלץ את החברות לפעול – על מנת לאפשר הסעות לכלל התלמידים. מאמץ זה נשא פרי וההסעות החלו לפעול במהרה.

ט. ממחלקת החינוך נמסר גם כי הם ממשיכים כל העת במאמץ לתת שרות מלא לכלל הצרכים.

לשון ההחלטה:

א. ייתכן והתלונה מוצדקת חלקית מבחינה פורמאלית, שכן המועצה חייבת בהסעות ולא ביצעה אותן בדיוק בזמן שהיה ניתן באופן מלא לפי ההוראות, אך בוודאי היא רשאית ומצופה ממנה שתבחן את הצורך האמיתי בשטח מתוך כוונה להביא לחיסכון.

ב. מבחינה מהותית התלונה נמצאה בלתי מוצדקת וכך החלטתי לסווגה.

ג. התרשמתי שהמועצה עשתה את הדרוש לשם הפעלת ההסעות. בתחילת הדרך למרות בקשת המועצה, חברות ההסעות לא הסכימו להפעיל את ההסעות. מהר מאד ההסעות עברו למתכונת מלאה. אומנם, רשויות אחרות אינן המדד הקובע, אך הבנתי כי יש רשויות שהתעכבו הרבה יותר.

ד. מדובר בתקופה אתגרית. המועצה עוסקת בצורך השוטף של התושבים, ובד בבד פועלת שכספי הציבור לא יבוזזו. מצאתי, שבנושא זה מנהל מחלקת החינוך פעל בתיאום מלא עם ראש המועצה, ומכאן ועד "חשש כי חינוך ילדינו מופקר בידי אדם שאינו ראוי לכך", הדרך ארוכה.

ה. תודה למתלונן. אכן, מכל מקרה יש ללמוד. מתבקש תיעוד לצורך הפקת לקחים.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

תלונה מס' 2 – טיפול בסתימות בשוחת ביוב

1. תלונה על סתימות חוזרות בשוחת ביוב ליד בית פרטי. הטענה היא שהבור במקום נמוך במושב והמועצה אחראית לתיקון התקלה באופן קבוע. כלשון התלונה: "מדובר בסתימת ביוב החוזרת על עצמה גם לאחר ביצוע שאיבות. ריבוי המקרים הינו חריג ומטריד מאוד וגורם לעוגמת נפש מרובה ופגיעה תברואתית בזוג קשישים חולניים הנאלצים להתמודד עם מחדל זה".

2. התלונה נבדקה עם מנהל מחלקת תברואה, שירותים וטרינריים ורישוי עסקים ובוצע ביקור במקום ובאזור.

3. בהתאם לדברי מנהל מחלקת תברואה:

3.1. מאחר ששוחת הביוב נמצאת בשטח פרטי – בחצר, הרי האחריות מוטלת על בעל השטח הפרטי.

3.2. לפי היכרותו ובדיקתו פעמים רבות, שוחת הביוב נמוכה מידי (היתכנות לתקלה בחיבור הפרטי) ולאור זאת ישנן תקלות.

3.3. במשך השנים, המועצה פתרה תקלות ביוב גם כאשר מקור הסתימה היה בנכס.

3.4. על מנת לפתור את התקלה, המועצה, בתיאום אתכם, הגביה את בור הביוב על חשבונה (ומדובר בפתרון יעיל), אך לפתע קמה התנגדות לא ברורה והמועצה פירקה את ההגבהה.

4. בביקור במקום, לא נמצאו ממצאים שמלמדים על בעיה. מסתבר שיש בסמיכות מבנים באזור נמוך יותר, ולפי בירור, שערכתי אין אצלם גלישות ביוב.

5. התלונה נוגעת ללב. זוג הקשישים לא צריכים לסבול מהתופעה המתוארת בתלונה, אך לאור תוצאות הבדיקה (כשלא נמסר משהו אחר), התלונה איננה מוצדקת.

6. מקובלת הטענה שיש להתייחס בכבוד.
7. נמסר שדלתות המועצה פתוחות תמיד וניתן לדון על הדרך הנכונה לתיקון התקלה האמורה. המתלונן הוזמן לפגישה במועצה
- התלונה נמצאה בלתי מוצדקת**
- . בכ"א יש להתייחס בכבוד.

תלונה מס' 3 – מפגע ריח במושב

מהתלונה עלה, כי במושב קיים מטרד של ריח ממפעל. המתלונן ביקש להפסיק את התלונה כיוון שהבין שנעשים כל המאמצים למניעת הריח והריחות הפסיקו.

הטיפול בתלונה הופסק

תלונה מס' 4 – תלונה על אי רישום נכון במחלקת הגביה

תושב הלין על אי רישום נכון של נכס, מה שלדבריו פוגע בזכויות קנייניות ובמעמדו בין יורשים. מחלקת הגביה ענתה, כי רישום הנכס הינו כדן, הם לא משנים רישומים לפי בקשת צד, אין ברישום כדי להשפיע על זכויות.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

תלונה מס' 5 – תלונה על אי רישום נכון במחלקת הגביה – מס' דונמים

תלונת תושבת שקיבלה חיובי ארנונה, אך לא מופיע כתמיד מספר דונמים בשטחה. לאחר פגישות ושיחות התברר כי נשלח בדואר חיוב נוסף. התבקשה הפסקת הטיפול בתלונה.

הטיפול בתלונה הופסק

תלונה מס' 6 – תלונה על אי פינוי אסבסט כדן

מדובר בתלונה על לוחות אסבסט שהושלכו בשולי המושב, שלא פונו בידי הוועד ולא בידי המועצה למרות התראות חוזרות ונשנות.

התלונה נמצאה מוצדקת. בהמשך נמסר שהעניין טופל.

תלונה מס' 7 – תלונה על פעילות לא חוקית של מפעל לנסורת במתחם לולים

ועד המושב העביר מכתב תשובה, שעיקרו כדלקמן:

- א. כל הפעילות שמבוצעת במתחם הלולים והנסורת הינה פעילות חקלאית.
- ב. פעילות זו אושרה ע"י כל הגורמים המוסמכים.
- הועדה לתכנון ובניה.
- הנהלת המושב.
- מנהל מקרקעי ישראל.
- משרד החקלאות.

- ג. לחווה קיים היתר בניה וטופס 4 – צורפו העתק כל המסמכים מתוכנית ההיתר.
- ד. הכל ממוקם בריחוק של כ- 1.5 ק"מ מההרחבה ופעילות זו לא מפריעה כלל לא למושב ולא לתושבי ההרחבה.
- ה. לאור תשובת הוועד, המתלונן ביקש שלא לבדוק את תלונתו, והטיפול בתלונה הופסק, זאת בנוסף לעובדה שלא נעשתה פנייה מקדימה ו/או אחרת בצינורות המקובלים.
- הטיפול בתלונה הופסק

תלונה מס' 8 – תלונה על אי תיקון מכסה שוחת ביוב

1. נציג המועצה הגיע לשטח ובחן את העניין מקרוב.
2. בשטח נראה כי :
 - א. בוצעו לא מזמן עבודות מצע בכניסה למבנים זמניים הקיימים בשטחו הפרטי של המשק, ומכסה הביוב המדובר נמצא באמצע הדרך בתוך שטחו של המשק.
 - ב. הביוב נמצא בשטח הפרטי של המשק ולא בשטח ציבורי.
3. בסיור הועלו מס' נקודות : א. האם הביוב הוא ציבורי.
ב. מצב קודם של מכסה הביוב.
4. לאחר בדיקה עם גורמי המועצה נמצא כי הביוב המדובר בוצע ככל הנראה לפני זמן רב ע"י הסוכנות או האגודה, ממוקם בשטח הפרטי של המשק ואינו באחריות המועצה.
5. חיבור הביוב הציבורי שבאחריות המועצה נמצא בכביש המרכזי, ועל בעלי המשקים/נחלות להתחבר אליו כדין וישירות ללא חיבור משותף בשטחים הפרטיים.
6. האחריות לחיבור הפנימי בתוך המשקים הינה של האגודה ו/או בעלי המשקים.

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת

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*

הנדרות	1.	בחוק 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 אינד ערים; "השר" – שר הפנים.
חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	2.	(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 בממונה 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, התש"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 (א2). (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. במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד. 4. 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, וזאת 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 בהצעת חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138. 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 העיריות; על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנלוו, 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 שיתרה 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 כדן;
 - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (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 הנלוו, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ויתן 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 הנילן וכל אדם אחר אם ראה בכך חוצלת.
		(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 היועץ 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 בירורה.
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, לנילן ולממונה עליו, שחפסיק את הבירור ויצוין 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, לנילן, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
		(2) היה הנילן ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
		(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילן ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
		(ב) הנילן 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).
סיוגים להודעה	12.	בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
		(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלוגית או הטלת תפקיד פלוגי;
		(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־12 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)(2).

מאיר שטרית
שר הפנים

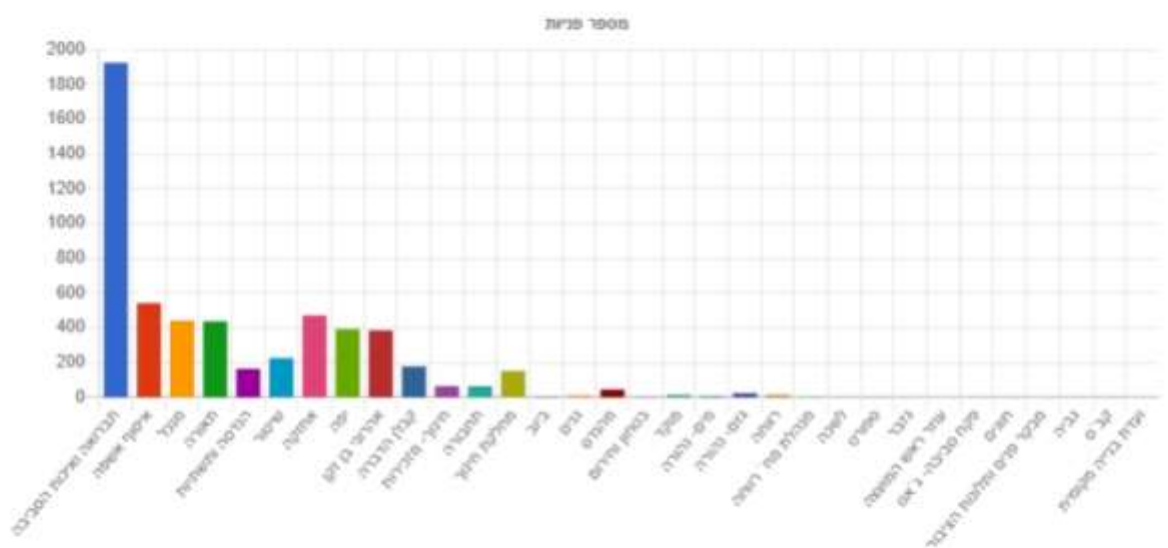
אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה

פילוח פניות על פי מחלקה – שנת 2020

סה"כ כ-3,000 פניות



פילוח פניות על פי נושא – שנת 2020

