



מועצה מקומית כאבול

# ממונה על תלונות הציבור

דוח לשנת 2018

מס' 1

28 אפריל 2019

לכבוד

מר סאלח ריאן – ראש המועצה

חברי מליאת המועצה

א.ג.נ.,

**הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018 (מס' 1)**

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מספר 1 של הממונה על התלונות הציבור לשנת 2018. הדוח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן: החוק) לראש המועצה ולחברי מליאת המועצה.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממנוה שיטפל בתלונות הציבור וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין, **כי החל מחודש ינואר 2018, מבקר המועצה ממלא את תפקיד הממונה על תלונות הציבור עפ"י חוק.**

הממונה מהווה כתובת ברורה עבור הציבור הרחב ומהווה חוליה מקשרת המייצגת את המתלונן בפני יחידות ומחלקות המועצה, מוסדותיה והגופים העירוניים וזאת בתלונות הקשורות בכל תחומי העשייה העירונית.

הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה המקומית, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי, אך ישנם מקרים בהם בירור התלונה לא רק מביא לפתרון בעיית המתלונן אלא מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון.

התלונות מהוות משוב על איכות הביצוע, הניהול ומתן השירות לציבור ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר איכות הניהול והביצוע בתפקוד הגורמים במועצה המקומית, מוסדותיה ושיפור מתן השירות לציבור הרחב.

הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2018, כולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, נתונים על התלונות ותיאור הטיפול בתלונות.

המבקר/הממונה ממליץ בפני ראש המועצה וחבריה להפיץ בתאי הדואר כי קיים משרד המטפל בתלונות הציבור, ובנוסף להפיץ גם דרך תשלום השוברים התקופתיים במחלקת הארנונה, דהיינו- לכתוב מודעה קטנה בשובר התשלום כי נמצא במועצה משרד ממנוה על תלונות הציבור בצירוף מען ומספרי טלפון ופקס.

בכבוד רב,

עאסם היבי עו"ד,

מבקר המועצה

וממונה על תלונות הציבור

## תוכן העניינים

### מבוא כללי

1. רקע
2. הליך בירור התלונות

### • נתונים כלליים

- התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

- תוצאות בירור התלונות

- תיאור הטיפול בתלונות

- סיכום והמלצות

- חוק הממונה על תלונות הציבור

## רקע

מבקר המועצה ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור. מליאת המועצה בישיבתה מן המניין מס' 9-12-2017-25 אישרה את מינוי המבקר לתפקיד הממונה על תלונות הציבור בתאריך 13/12/17, בהתאם לח הרשויות המקומיות (מונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן: הוק).

אישור משרד הפנים נתקבל בתאריך 14/01/2019, כי החל מיום 01/01/2019, מבקר המועצה ימלא גם תפקיד הממונה על תלונות הציבור בהתאם להוראות החוק וישיבת מליאת המועצה.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש המועצה ולמליאת המועצה על פעילותו ועוד.

הממונה מהווה כתובת ברורה וגורם מוסמך לטיפול בתלונות המייצג את המתלונן בפני יחידות ומחלקות המועצה המקומית, מוסדותיה והגופים העירוניים בתלונות הקשורות בכל תחומי העשייה העירונית.

במסגרת החוק נקבע, כל אדם רשאי להגיש תלונה כנגד הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ועל נושאי משרה בה וכן על כל גוף עירוני מוכר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. תלונה עפ"י חוק בהתקיים שני התנאים יחדיו:

- 1) המעשה פגוע 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.

הגשת התלונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתורשם מפיו בלשכת הממונה על תלונות הציבור וזאת לאחר תיאום מראש.

**הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים.** ברוב המקרים הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה למוקד עירוני ו/או ליחידה/המחלקה הרלוונטית ו/או הגוף העירוני וזאת בתלונה שלדעת המתלונן לא טופלה כראוי ולא קיבל מענה הולם.

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

הממונה יגיש לראש המועצה המקומית וחבריה, דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח **דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה**. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני של הרשות המקומית. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי וכנ"ל להודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידו.

## הליך בירור התלונות

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור מטפל במסגרת ארגונית אחת את עבודת הביקורת וגם בתלונות הציבור, המבקר/הממונה מדריך באופן שוטף את הפונים טלפונית וכן המגיעים למשרד, לכוון את פנייתם קודם הגשת התלונה.

יצוין כי פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית. כל תלונה נרשמת וממוספרת.

כפי שצוין, כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה, על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ועל נושאי משרה בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין למשרדו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. במקרה של תלונה היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה לקבלת התייחסות וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה.

כמו כן, תושבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר וחלק גדול לא נוהגים לשלוח העתק ממכתביהם לידיעת הממונה. מיום מינוי המבקר לתפקיד הנוסף כממונה בינואר 2018, הממונה עושה כל מאמץ להפיץ הודעות בכתב ובעל-פה כי נמצא יחידה במועצה המטפלת בתלונות הציבור, כמו כן הממונה ביקש מהמועצה להפיץ מודעה על שובר תשלום הארונה התקופתי הדו חודשי, כי נמצא במועצה משרד ממונה המטפל בתלונות הציבור. זכות הציבור לדעת כי יש משרד ברשות המקומית היכול לעזור להם בהגשת תלונתם, בירורה ופתרון סופי של הבעיה.

יודגש כי בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל התייחסות האגף, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם הייתה מוצדקת או אלא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק, מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו ועוד.

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

יודגש, כי הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא, כי התלונה מוצדקת, הודעה נמסרת לראש המועצה, למתלונן, לנילון והממונה ממליץ בפני ראש המועצה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור והמועד לתקנו. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.

## כללי

בשנת 2018, התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור כ- 20 פניות בעל-פה ו- 2 פניות בכתב וההעתיקים מהפניות נשלחו במישרין אל היחידות הנוגעות בדבר, לציין כי הפניות בעל-פה חלקם לא עונה על הגדרת החוק לתלונה וחלק מהפניות ללא פניה ישירה למחלקה או למנהל המחלקה לכן הממונה לא יכל לטפל בה.

במסגרת הפניות שנשלחו ישירות לממונה נמצא, 2, פניות עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה. בנוסף לכך מתקבלות בלשכה פניות טלפוניות רבות, וישנם מקרים הממונה מבקש מהפונה להגיש את התלונה בכתב אבל הפונה מסרב.

ישנה תיבה בבניין המועצה להגשת תלונות, מותקנת מול משרד מזכיר המועצה, שביקשתי להעביר ולהתקינה ליד משרדי בקשתי לא נענתה מסיבה שהתיבה צריכה להיות שם איפה לשכת המזכיר כך התושבים רואים אותה והם יבינו כי יכולים להגיש תלונות דרך הכנסה התלונה לתיבה.

כמבקר לא ראיתי בזה עניין להעבירה או לא כי היום ישנם הרבה דרכים להעברת תלונות אם זה דרך הפקס, המייל, דרך הדואר ומסירה ידנית בלשכת המבקר.

### התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

התלונות שצוינו לעיל התקבלו בכתב במסירה ידנית או בעל-פה, אין תלונות שהתקבלו דרך פקס, דואר ודואר אלקטרוני (מייל). להלן התפלגות התלונות שנשלחו לממונה לפי דרך קבלת התלונה וטופלו בשנת 2018.

אחוז%	מס' הנושאים	דרך קבלת התונה
0%	0	דואר אלקטרוני
0%	0	פקס
90%	20	בעל-פה
10%	2	בכתב - מסירה ידנית
0%	0	דואר
<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>סה"כ</b>

מנתוני הטבלה לעיל עולה כי התושבים לא מודעים לזהה יש במועצה ממונה על תלונות הציבור. לאור האמור אני כממונה ביקשתי מהמועצה להפיץ דרך הדואר לתושבים כי במועצה יש משרד ממונה שיטפל בתלונות התושבים גם ביקשתי מהמועצה כי עוד דרך הפצה והיא דרך תלחשום הארנונה הדו חודשי מודעה בצד הכוללת שמי ותפקידי ומספרי הטלפון והמייל.

### תוצאות בירור התלונות

במהלך שנת 2018, נעשה בירור לכל התלונות שהוגשו ואלה הם תוצאות הבירור:

1. התקבלו הכרעה לגופו של עניין לכל הפניות שהוגשו בעל-פה, ולאחר בדיקה ובירור הובהר כי מדובר בפניות ולא בתלונות, וגם חלק קנטרניות ללא בסיס חוקתי והמתלוננים לא רצו לחתום על התלונה.
2. הבירור בתלונות הופסק בשלבים שונים במהלך הטיפול.
3. תלונה 1, נדחתה על הסף, כתוצאה אין פניה לפני התלונה ליחידה כנגדה הוגשה התלונה או למנהל המחלקה.

יודגש, כי יש תלונות לא הוכללו בדוח כי לא נמצאו מוצדקות, וחלק נמצא מוצדק אבל העניין בא לתיקו במהלך הטיפול לאחר התערבות הממונה ולכן הבירור הופסק.

הנושאים העיקריים שהתלונות עליהם נמצאו מוצדקות בשנת 2018, והתקבלה הכרעה לגופו כל עניין היה טיפול לקוי במפגעים ומטרדים ופינוי פסולת.

יצוין, כי מתן מענה לפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של עובד ציבור על-פי סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט – 1958. תשובה במועד מהווה מרכיב חשוב וצעד לשיפור השירות לציבור.

יודגש, כי השאיפה להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, מהווה כלי ניהולי ואסטרטגי לשיפור השירות הניתן לציבור ומכשיר רב השפעה הפועל לשיפור המינהל ולייעול המערכות. במקרים בהם מחליט המבקר בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, הנושא משולב בתכנית העבודה של מבקר המועצה.

### טיפול בפינוי אשפה לנגרייה והצבת רמפה

מר ר. ח. תושב השכונה המזרחית בכפר בעל עסק (נגרייה), פנה בכתב תלונה למחלקת איכות הסביבה ולמנהל העומד בראש המחלקה, המתלונן מסר כי המועצה לא מפנה את האשפה ליד העסק למרות שהוא תושב המשלם כל חובותיו כדין והוא מאמין כי פינוי האשפה זכות המגיעה לו. המחלק בדקה את העניין ובקשו מהמתלונן כמה צעדים בכדי לפנות את האשפה ממקום העסק שלו. המתלונן הרגיש מקופח מתשובות מנהל המחלקה ואז פנה אלי בכתב וביקש התערבותי לעניין. בעת בירור התלונה מנהל המחלק מסר לממונה, כי ביכולת המועצה לפנות למתלונן את האשפה אם הוא לא יציב רמפה ליד העסק, רמפה לפי תקן המועצה. הממונה בשיתוף פעולה עם מנהל המחלקה יצא למקום העסק ובדק את המצב פיזית.

### סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה כי **התלונה מוצדקת**. יובהר כי עקב ישיבת הממונה עם מנהל מחלק הסביבה לבירור התלונה, הממונה בדק את המצב הקיים בשטח. אכן היו ערמות אשפה בכמויות גדולות בשטח שמצריך פינוי לאלתר. לאחר כמה ישיבות עם בעל העסק ומנהל איכות הסביבה, וההסבר לגורמים המוסמכים במועצה כי התלונה מוצדקת התחילה המועצה לעבוד על הנושא בכדי לתקן את הבעיה שנוצרה.

עם חילוף הזמן הקצר, הבעיה תוקנה לאחר התערבות מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור.



## נוכח האמור לעיל מומלץ, כי מחלקת איכות הסביבה במועצה תפעל לאתר בעיות דומות בכפר בכדי לצמצם נזקים לשני הצדדים וגם בכדי להימנע ממקרים דומים.

### התראות-פסולת בנייה

המון פניות והתראות בעל-פה על פסולת בנייה במדרכות – מחלקת איכות הסביבה.

### רקע וממצאים

תושבים רבים פנו בעל-פה לממונה על תלונות הציבור בבעיות פסולת בנייה במדרכות הכפר בתלונה כי תושבים המשפצים את הבתים שלהם משאירים את הפסולת מעל המדרכה ליד הבית בתקווה שהמועצה תפנה אותם.

לאחר ישיבה עם הגורמים המוסמכים במועצה הובהר לממונה כי המועצה לא אחראית לפינוי פסולת בנייה וכי הפינוי הינו באחריות התושב, ומעשים אלה נחשבים בעיני המועצה כעבירה על החוק.

לאחר בירור התלונות הובהר לממונה כי פינוי הפסולת נופל על אחריות התושב, אבל במקביל הממונה לא קיבל לידו התראות לתושבים העוברים על החוק שפינוי הפסולת נופל על אחריותם ועליהם לפנות את הפסולת לאלתר.

מבקר המועצה ביקר בשטח וברוב המקומות ובחלק מהמקומות ראה פסולת בניה ובחלק לא. עקב הבדיקה בשטח הובהר כי חלק מהפניות מוצדקות וחלק לא.

לדעת המבקר/הממונה על המועצה לשלוח התראות לפינוי פסולת הבנייה לאלתר ואם לא יעשו יקבלו דוח לתשלום קנס כספי.

### סיכום המלצות

הממונה מבקש כי על מחלקת איכות הסביבה לעקוב אחר נושא זה ומקרים דומים בכדי לשפר תהליכי העבודה ולעשות פיקוח ובקרה ככל הניתן בכדי למנוע תושבים עבריינים לחזור על אותם מעשים.

הממונה ממליץ למועצה לבדוק את המקרים, ולשלוח לתושבים שעברו על החוק לתשלום קנס כספי מתריע בכדי לט לחזור על מקרה נוסף דומה.

## עיכוב תיקון מפגעים ופסי האטה ברחובות

פניות מתושבים לתיקון מפגעים ברחובי הכפר ופסי האטה בכדי למנוע מהירות מופרזת בתוך הכפר.

בחורף שנת 2018, הרבה תושבים פנו לממונה על תלונות הציבור בתלונות לתקן את המפגעים שברחובות הכפר ולעשות פסי האטה בכדי למנוע נהיגה מופרזת בשכונות הכפר.

לאחר בירור התלונה בשטח רואים שחלק גדול מהפניות אמיתיות ואכן הרחובות מצריכות תיקונים לאלתר כי מפגעים אלה עושים נזק לרכבי התושבים.

בנוף לזה ישנו רחוב המצריך פסי האטה בכדי למנוע נהיגה מופרזת בשכונה וגם בכדי לחסום מי הגשם לכנס לבתי התושבים שליד הרחוב..

לאחר התערבות הממונה, חלק גדול מהמפגעים תוקנו לאלתר וחלק תוקן במהלך שנת 2018 ובתחילת 2019.

לציין, כי הרחוב נושא התלונה נבדק את מצבו ע"י הגורמים המוסמכים ואכן במהלך החלק השני לשנת 2018, פסי ההאטה נעשו וזה לאחר התערבות הממונה על תלונות הציבור.

## סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי חלק גדול מהפניות מוצדקות, הממונה מוצא לנכון, כי יש לתת עדיפות וקדימות לתיקון מפגעים ברחובות הכפר. מפגעים אלה עלולים לגרום לתאונות דרכים ולפגיעה בגוף וברכוש.

## מפגע סביבתי – קופת חולים כללית

התלונה הוגשה באמצעות שיחה טלפונית למבקר המוצה כממונה על התלונות הציבור. התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף איכות הסביבה- מחלקת תברואה/מדור הדברה.

## רקע וממצאים

מר ס.ה. רופא במקצועו פנה אליי טלפונית בתלונה כי יש ליד המרפאה חתול מת כתוצאה מדריסת רכב.

בפנייתו הנ"ל אמר המתלונן, כי מזה כמה ימים נדרס חתול ליד המרפאה והתחילו ריחות לא טובים, ריחות המהווים מטרד קשה.

מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור עשה בדיקה בשטח.

לאור האמור לעיל ולאור הבדיקה בשטח, פנה הממונה למנהל מחלקת איכות הסביבה ולווטרינר המועצה וביקש מהם לעשות הנדרש מהם בכדי לפנות את המטרד הקשה מהרחוב.

את האמת מלה טוב לזכות מנהל מחלקת איכות הסביבה צריך לומר כי הוא טיפל בבעיה באופן מיידי ונתן הוראה לפנות את המטרד לאלתר ואכן בעקבות התערבות הממונה המטרד פונה מהרחוב.

מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור לקח בחשבון כי מחלקת איכות הסביבה החנה מחלקה מעובד אחד שהינו המנהל התברואן וגם המדביר.

לדעת הממונה למרות העבודה המהירה של מנהל המחלקה, הממונה ממליץ להגדלת המחלקה בעובדים נוספים כגון תברואן נוסף ומדביר נוסף.

### סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה כי **התלונה מוצדקת**. התושב התלונן על מפגע סביבתי ולאחר התערבות הממונה סולק המפגע מהמקום.

יש לציין כי יש הרבה מקרים דומים לחיות מתים, אבל ללא הגשת תלונות או פניות למועצה והמטרד נשאר במקום עד שמתפורר או תושבים במקום מסלקים את המטרד מהמקום.

**הממונה מוצא, כי לאור השכיחות של מקרים אלה וכמסקנה מהתלונה הנ"ל, יש לקבוע נוהל ודרך פעולה לטיפול במקרים מסוג זה.**

**לדעת הממונה מחלקת התברואה היא הגורם המקצועי המתאים ביותר לטיפול במפגעים סביבתיים מסוג זה.**

## **מועצה מקומית כאבול**

### **חוק הרשויות המקומיות**

### **ממונה על תלונות הציבור**

### **התשס"ח – 2008**

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

## הגדרות

### 1. 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.

## 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 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.

### עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

#### חובת סודיות

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, 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.

#### הגשת תלונה

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 ג, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, 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 במתלון עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלון 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.

#### דרך הגשת התלונה

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלון תיחתם בידי המתלון ויצוינו בה שם המתלון ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

## תלונות שאין לבררן

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].
- (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.

## דרכי בירור תלונה

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.
- (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 חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.

(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, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

### תוצאות הבירור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך 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 המועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

### סייגים להודעה

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 זולת המתלונן;

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



## דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

## זכויות וסעדים

14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(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.

## דין וחשבון

15. 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.

## חומר שאינו ראיה

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 תישמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

## פרסום

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 תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

## ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

## תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

## הוראות מעבר

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).

- התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008).

1/05/2019

حضرة

السيد \_\_\_\_\_ المحترم

تحية وبعد ,

**الموضوع : تقرير ممثل شكاوي الجمهور لسنة 2018 (رقم 1)**

وفقاً لقانون المجالس المحلية, حوك הממונה על תלונות הציבור לשנת – 2008, בנד 15,  
(דין וחשבון) מرفק טייה מן התקיר.

الرجاء المصادقة على استلام التقرير لسنة 2018 وإرجاع المصادقة بعد التوقيع على استلامه .

مع الاحترام

عاصم هبيي

المراقب الداخلي

وممثل شكاوي الجمهور

مجلس كابول المحلي