

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבד בזאת להגיש לראש המועצה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות.

בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור במועצה בלבד והן טופלו על ידו. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה.

בשנת 2020 לא אויש תפקיד הממונה על תלונות הציבור, לכן אין מידע לגבי תלונות של תושבים או גורמים אחרים שהופנו לטיפול הממונה אם היו כאלה.

במהלך שנת 2021 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 3 תלונות, שכולן תלונות של תושבים, לא הגיעו למשרד הממונה תלונות של גורמים חיצוניים כגון, מבקר המדינה, המחוז וכאלה.

מבדיקת התלונות עולה כי 2 תלונות מוצדקות והן הועברו לטיפול הגורים הרלוונטיים, אשר דיווחו על סיום הטיפול בתלונה, ותלונה אחת שאיננה מוצדקת, בגינה נשלח תגובה למתלונן.

להלן פירוט התלונות לפי מחלקה אחראית:

מחלקה	תלונות מוצדקות	תלונות לא מוצדקות	סה"כ תלונות	שיעור התלונות המוצדקות	שיעור הטיפול בתלונות מוצדקות
תברואה	1	1	2	50%	100%
הנדסה	1	-	1	100%	100%
סה"כ	2	1	3	67%	100%

דוגמאות לתלונות ודרכי הטיפול בהן

הממונה על תלונות הציבור מברר ומטפל בכל תלונה שמתקבלת ומוגדרת על פי החוק כתלונה. דרכי הבירור הינם מול המחלקות השונות, בשיח עם המתלונן, לעיתים בהליך של גישור בין המתלונן למחלקה ואף בביקורים בשטח. מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן פירוט הסעדים:

- הפסקת המעשה שפוגע במתלונן
- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן
- השבת כספים שנגבו שלא כדין
- מכתב התנצלות מהמחלקה או מהרשות המקומית



- הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי המחלקה הנילוה או כלל עובדי הרשות.

מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתה של הרשות. במקרים כאלה דורש הממונה מהמחלקה לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורם אפוא הממונה, לשיפור דרך פעולתה של הרשות הציבורית ולסיוע לכלל הנוזקים לשירותי המועצה.

להלן התלונות שהוגשו לממונה בשנת 2021 :

א. **סלילת כביש בשכונת אלדהרה (הנדסה)** - התלונה הופנתה לראש הרשות אבל היא בתחום העיסוק של מחלקת הנדסה. תושבי השכונה התלוננו על מפגעי רעש, אבק ובחורף - הצפות, בשל אי סלילת הכביש הראשי בשכונה ואי חיבורו למערכת הניקוז. בדיקה של הממונה העלתה כי לקראת סוף השנה הכביש היה בשלבי ביצוע עבודות תשתית והכנה לסלילה.

ב. **אי איוש מחליפה למזכירת טיפת חלב הנמצאת בחופשת מחלה ממושכת (תברואה)** - המתלוננת טענה כי היא לא מצליחה להשיג את טיפת חלב בטלפון, וכי נמסר לה כי נוכח היעדרות ממושכת של המזכירה, שהינה עובדת המועצה, הנמצאת בחופשת מחלה, אין מי שיענה לטלפונים וכי האחיות עסוקות ולא יכולות לעשות זאת. בדיקה של התלונה העלתה, כי התלונה איננה מוצדקת. בהתאם להסדר בין משרד הבריאות לשלטון המקומי, המועצה לא אמורה לספק מזכירה לטיפת חלב, קל וחומר אספקת מחליפה למזכירה, וכי זה באחיות משרד הבריאות. הוצע למתלוננת לפנות למפקחת המחוזית במשרד הבריאות.

ג. **הצטברות של אשפה באחת השכונות (תברואה)** - המתלונן מלין על השלכת אשפה בשכונת המגורים שלו באופן הפוגע באיכות החיים בשכונה. בדיקה מול מחלקת תברואה העלתה כי התלונה מוצדקת וכי התופעה מוכרת להם. הם טיפלו בבעיה והמפגע הוסר.

סיכום

"נציבות תלונות הציבור היא מתנה במיוחד ל'אדם הקטן' חסר האונים, הנשחק לעיתים קרובות בין גלגלי המינהל הציבורי (ח"כ מיכאל חזני, מליאת הכנסת, 1971).



מטרת הממונה על תלונות הציבור היא לסייע לפונים אליו, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים ואנשים עם מוגבלות. הדוח סקר, באמצעות תיאורי תלונות נבחרות והבירור שנעשה לגביהן, את פעולות הממונה ותרומתו לשיפור המנהל הציבורי והשירות לתושב בישוב. הממונה מאמין שפעולותיו לבירור התלונות המוגשות לו מסייעות לציבור ומאפשרות לו לעמוד על זכויותיו. לצד הסיוע לפרט, ההגנה על זכויותיו וקידום רווחתו עשוי בירור של תלונה מסוימת לחשוף ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק למתלונן היחיד. במקרה כזה מעיר הממונה על הצורך בתיקון הליקוי המערכתי ומוודא שהליקוי אכן תוקן.

בשנת 2021 התקבל במשרדי הממונה מספר מצומצם של תלונות שאינו מתאים לגודל הישוב. הדבר מעלה את הצורך בהשקעת מאמצים להרחבת תודעת הציבור לשירות, והגדלת אמון התושבים במערכת העירונית ובמוסד תלונות הציבור של המועצה.

מיד עם כניסתי לתפקיד, דאגתי לפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור, אופן הגשת תלונות והוראות החוק המנחות את פעילותו. כמו כן, בחנתי את תהליך הטיפול בפניות הציבור שמגיעות למוקד העירוני, ממצאי הבדיקה פורטו בדוח המבקר בפרק "בדיקות אד הוק".

אני רוצה להודות לראש המועצה, למזכיר המועצה ולכל בעלי התפקידים במועצה עד אחרון העובדים, על שיתוף הפעולה והפתיחות בעת בירור התלונות, על הרצון לעזור לתושבים, לייעל ולשפר את המערכת העירונית והשירות לתושב.

בכבוד רב,

מוחרם אבוליל, רו"ח

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור



נספח- 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" – עיריה, 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 תפקידו 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 ממונה 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 תפקידו 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 תפקידו 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 תפקידו 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 גו, 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 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.

דרך הגשת התלונה

***.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.

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 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 ויציינ 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 חסויות.
- (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.

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 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 והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכך, 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 ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

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).

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה