

2020

עו"ד טארק סאלח
מבקר וממונה תלונות הציבור



דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

מוגש לראש הרשות המקומית ולמועצת
הרשות המקומית ע"פ סעיף 15 לחוק
הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות
הציבור), תשס"ח-2008

דברי הקדמה של הממונה על תלונות הציבור בדו"ח השנתי

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצת כפר כאוכב לשנת 2020 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – החוק).

החוק קובע את אופן המינוי, את דרכי הפעולה ואת הסמכויות של הממונה על תלונות הציבור שברשות המקומית, ולהלן מובאים בתמצית עיקרי החוק וכן הנהלים בנוגע להגשת תלונות והטיפול בהם במועצה.

מועצת הרשות ממנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") אלא אם החליטה על מינוי גורם אחר מטעמים מיוחדים.

במילוי תפקידו יהיה הממונה עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הממונה מחויב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו ולעשות בה שימוש רק לשם מילוי תפקידו או כמבקר הרשות.

כל אדם רשאי להגיש תלונה על המועצה ומוסדותיה וכן על כל עובד או נושא משרה בה ובלבד שיתקיימו בה במצטבר התנאים הבאים:

- נושא התלונה נוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- המעשה פוגע במישרין במתלונן (או באדם אחר שהסכים להגשת התלונה בעניינו).
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או לסמכות או למנהל תקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

הממונה לא יברר תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או תלונות המטופלות על ידי מבקר המדינה, בתפקידו כנציג תלונות הציבור.

הממונה לא יברר תלונה אם הוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית וכן תלויות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

כמו כן רשאי הממונה להפסיק בירור תלונה אם הנושא בא על תיקונו או שבטלה על ידי המתלונן. בהגשת תלונה נדרש בדרך כלל כי היא תעשה בכתב אולם יתכן גם בירור תלונה שהוגשה בעל-פה (ונרשמה מפי המתלונן) או באופן אנונימי.

יש לציין כי התלונות ו/או הפניות שהתקבלו וטופלו בשנת 2020 חלקם הוגשו ע"י המתלוננים עצמם אשר חלקם הגישו תלונות או פניות כתובות וחלקם התלוננו בע"פ והתלונה נרשמה מפיהם.

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפנייה אל הגורם העירוני הנוגע בדבר ואם לא נעשה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

הממונה רשאי על פי החוק לברר תלונה בכל דרך שימצא לנכון ועליו להביאה בפני הנילון כדי לאפשר לו להתייחס ולהגיב עליה.

הממונה רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו כל מידע או מסמך הדרוש לו לדעתו ולצורך בירור תלונה וחל איסור מפורש להפריע לאדם בהגשת תלונה או להפריע ולגרום עיכוב בבירור תלונה.

בירור תלונה צריך להסתיים בתוך שנה ובתום הבירור יקבע הממונה אם הייתה מוצדקת, כולה או חלקה וידווח על כך למתלונן, לנילון, לממונה על הנילון ולראש המועצה.

במקרים שבהם העלה בירור התלונה שקיים ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הליקוי ולהציע דרכים לתיקונו. בדו"ח זה מובאים בתמצית התלונות ו/או הפניות אשר טופלו במהלך שנת 2020, וכן פרטים על אופן בירורן ועל תוצאות הבירור.

בשנה זו הממונה על תלונות ציבור טיפל גם כן בפניות שהן לא תלונות נגד גורמים או נילונים מסוימים במועצה, אלא גם פניות בגין נושאים אשר המועצה אחראית להם כארגון על, והציבור מצפה ממנה לקדם ולטפל מול גורמים חיצוניים כגון קופ"ח כללית, בזק וחברת החשמל, ואשר יש בהם לקדם את השירותים ו/או למנוע נזקים לתושבי הכפר.

בשנת 2020 התקבלו 8 תלונות/פניות; 4 נמצאו מוצדקות, 1 לא מוצדקת, ו-2 תלונות אשר אינן בסמכות הממונה על תלונות הציבור במועצה, אך טופלו כפניה בשם המועצה, למען האינטרס הכללי של תושבי הכפר ורווחתם, ותלונה אחת הועברה לטיפול צד ג (קבלן משנה של המועצה).

1. העדר תשתיות תקשורת בשכונת המגרשים המזרחית

תיאור הפניה

תלונה זו היא מאחד התושבים שרכשו מגרש בשכונה המזרחית החדשה, והנה בשם כל התושבים באותה שכונה ועל דעתם. המתלונן טוען כי הם פנו חוזרות ונשנות אל המועצה למען תכנון והקמת תשתיות תקשורת בשכונה אך לצערם הרב אין שום היענות, והם סובלים מהעדר תקשורת סדירה והנושא החרף יותר בתקופת הקורונה כאשר נבצר מילדיהם ללמוד מרחוק באופן ראוי עקב אספקת אינטרנט לא סדירה.

בירור הפניה

מהבדיקה שבוצעה מול מחלקת ההנדסה במועצה מסתבר כי נפתחה פניה מול בזק מזה זמן רב לביצוע תשתיות בשכונה החדשה, אך הנושא לא טופל, לכאורה על ידי חברת בזק.

נשלחה פניה בדוא"ל אל חברת בזק בשם ראש המועצה אך גם זו לא נענתה. בהמשך נשלחה תלונה למחלקת לתלונות ציבור בבזק, ומייד אחרי זה התחילו הדברים להתקדם; חברת בזק שלחה צוות טכני לביצוע העבודות, אבל אחר כך הטיפול נעצר למשך חודשים. פניה נוספת לתלונות הציבור בבזק וגם כן לראש הצוות שהגיע לכפר העלתה כי נדרש ממחלקת ההנדסה לבצע תיאומים מסוימים לצורך העתקת ארון בזק בנוסף לתשלום אגרה, אך הנושא לא בוצע ע"י המועצה. בדיעבד הסתבר כי הנהלת החשבונות לא העבירה את התשלום הנדרש עקב תקלה טכנית, למרות שמדובר בסכום מזערי (כ 5000 ₪ בערך).

בעקבות כך בוצעו הדרישות של בזק וקוימה שיחת ועידה טלפונית עם ראש הצוות, מהנדס וראש המועצה, אחריהן חזר צוות בזק לעבודה בשטח. אך נכון לכתבת הדוח העבודה טרם הושלמה, ואין תשתיות תקשורת אינטרנט בשכונה.

סיכום ומסקנות

נמצא כי התלונה **מוצדקת**. למועצה אחריות כללית וציבורית לכל התשתיות בכפר, גם אם הביצוע והטיפול השוטף בהן הינו באחריות חברות ממשלתיות או חיצוניות אחרות. הנחת תשתיות ראויות, ואף ברמות הכי מתקדמות, לתקשורת בעידן זה, כבר בזמן ביצוע שאר תשתיות השכונות החדשות, הינו אחד המוסכמות כיום, וראוי לתכנן וביצוע מוקדם בטרם אכלוס השכונות החדשות. הקורונה-טיים היא דוגמא חיה לכמה נושא זה הינו חשוב וטוען תכנון ומשאבים ראויים.

2. תלונות על מוקדי מפגעי בטיחות בגלל תשתיות בזק

תאור התלונה

מדובר בתלונות בע"פ שמועברות לממונה בגין מספק מוקדי תשתיות לא מוסדרות של בזק אשר יוצרות מפגעים מסוכנים בכפר. המועצה המקומית כאוכב, באמצעות מנהל מחלקת תשתיות ותחזוקה בה, פנתה אל חברת בזק בהזדמנויות רבות חוזרות ונשנות ודיווחה על מספר מכשולים ו/או מפגעים בטיחותיים אשר נוצרו במספר מוקדים בכפר כאוכב בגלל תשתיות (על-קרקעיות) לא מסודרות של חברת בזק, אך בזק לא טיפלה באף אחד ממוקדי המפגעים הנ"ל. עקב כך, הממונה על תלונות ציבור פנה למחלקת תלונות הציבור בבזק תוך פירוט המפגעים בצירוף תמונות למפגעים אלה, וכדלקמן:

1. מפגע שבתמונה מספר תמונה 1 – רואים כי עמוד מס' 71\11 שבתמונה מסתרבל עם רשת כבלים וחוטים המותקנים בצורה רשלנית; העמוד ללא עוגנים ומרוב כובד נוטה הצידה ועומד לקרוס. העמוד צמוד לכביש ראשי וצמוד למרפאת קופת חולים, ואם חלילה ייפול זה עלול לגרום לאסון!

2. מפגע בתמונה מס' 2 - צנרת וכבלים שהושארו באמצע מדרכה לאחר פירוק ארון של בזק.

3. מפגע בתמונה מס' 3 - כבל בזק ראשי שנקשר ע"י טכנאי בזק לכבל חשמל מתח גבוה ליצירת גובה מהכביש; חברת החשמל מפרקת אותו ואז חוסמים את הכביש הסמוך, וזמן מה אחר כך חוזרים טכנאים של בזק וקושרים אותו שוב בחזרה לתשתית חשמל וכך זה נמשך חלילה, למרות שבמקום הוצב ע"י בזק עמוד גבוה מלפני כשנה להגבהת כבל זה אך עדין העבודה לא הושלמה.

סיכום ומסקנות:

אין ספק כי פניות הציבור הכלליות בעניין זה הן מוצדקות גם אם לא הועלו כולן באופן רשמי בפני הממונה אלא רובן הועברו אל מנהל מחלקת התשתיות במועצה. גם אם הנילון כאן אינו המועצה או מי מטעמה, אלא גוף חיצוני, הממונה על תלונות הציבור מצא לנכון להיות מעורב בעניין יחד עם מנהל המחלקה לתשתיות ותחזוקה, הואיל בנושא טמונות סכנות לשלום הציבור. הנושא טופל בהמשך ע"י בזק, אך העבודה טרם הושלמה.

3. תלונת עובדת המועצה בגין קיזוז מפרעות שלא כדין

פרטי התלונה

התלונה הועברה לממונה לכתובת הדוא"ל, ובנוסף יזמה המתלוננת שיחה טלפונית בה הלינה בעיקר על קיזוז הלוואה שלא כדין. לטענתה, סוכם בינה לבין גזבר המועצה שהמועצה תקיז בתלוש השכר שלה כדלקמן:

1. סך של 600 ₪ קיזוז מקדמה עבור מפרעה שקיבלה.

2. סך של 1050 ₪ עבור חוב ארנונה.

700 חוב ישן, 300 ₪ שוטף (כתיאורה)

עם זאת המתלוננת מביעה תדהמה מקיזוז 1050 ₪ וטוענת שמעולם לא קיבלה הלוואה כזו, ומכחישה שקיבלה הלוואה מעבר לסך המקדמה של 6000 ₪ אותה לדידה יש לקיזז בסכומים של 600 ₪, על אף שהיא עצמה בתלונתה מציינת שהיא סיכום על קיזוז של 1050 ₪ בגין חובות ארנונה.

בירור התלונה

לאחר בירור התלונה מול גזבר המועצה, ומנהל מחלקת חשבונות ושכר התחווירו לנו הדברים דלהלן:

1. בהתאם לפנייות רבות וחוזרות ונשנות של המתלוננת, הן אל ראש המועצה והן אל

גזבר המועצה במועדים שונים, ניתנה לה לבקשתה, אחרי הפצרות רבות מצידה כאמור, מפרעה והלוואה ע"ח שכרה כעובדת המועצה בסכום כולל של 18600 ₪.

2. סכום ההלוואה הנ"ל חולק בהסכמתה לשניים: חלק ראשון ע"ס של 6000 ₪ הוצא

לבקשתה בשיק לפקודתה וסוכם כי ינוכה ב 10 תשלומים חודשיים רצופים ועוקבים משכרה (600 ₪ לחודש), וחלק שני ע"ס 12600 ₪ אשר סוכם כי יועבר לכיסוי חלק מחובותיה שלה ושל בעלה המצטברים למועצה בגין מסי ארנונה משנים קודמות, ולפי כך בוצעה בהנהלת החשבונות פקודת זיכוי לחשבון מסי הארנונה שלה במועצה, וסוכם כי חלק זה ינוכה ב 12 תשלומים רצופים, עוקבים ושווים, בסך של 1050 ₪ לחודש.

3. בהתאם לסיכום הנ"ל, סך החזר ההלוואה שנוכה משכרה החודשי עמד על 1650 ₪.

4. בנוסף ולמעלה מן הצורך, נמצא כי לאחר זיכוי חשבון מסי הארנונה שלה נותרו

חובות משנים קודמות שלה כלפי מעסיקה (המועצה) בסך כולל של 35,206 ₪ בכרטיסות שונות: חיבור לרשת מים (2234 ₪), היטל ביוב (17521 ₪), יתרות ביוב ומים משנת 2010 (15,449 ₪)!

5. זאת ועוד, גזבר המועצה הציג בפני הממונה התכתבות ווטס-אפ עם המתלוננת, ממנה עולה באופן שלא משתמע לשתי פנים כי כל ההסדר המתואר לעיל הנו לפי בקשתה ובהסכמתה, ואף לאחר הפצרות רבות מצידה.

סיכום ומסקנות

נמצא כי תלונת המתלוננת **אינה מוצדקת**.

זכות הקיזוז של הרשות המקומית היא זכות קנויה מהדין המנהלי, החוזי וגם כן מדיני העבודה מכח סעיף 25 (7) לחוק הגנת השכר, התשי"ח-1958, אשר קובע כי ניתן לקזז עד שלוש משכורות, ולהלן לשון הסעיפים הרלוונטיים:

(6) חוב על פי התחייבות בכתב מהעובד למעסיק, בתנאי שלא ינוכה על חשבון חוב כאמור יותר מרבע שכר העבודה;
 (7) "מקדמות על חשבון שכר עבודה, אם אין המקדמות עולות על שכר עבודה בעד שלושה חדשים; עולות המקדמות על שכר עבודה לשלושה חדשים – חלות על היתרה הוראות פסקה (6).

יוצא אפוא כי מחלקת החשבונות במועצה פעלה כדין וכמוסכם עם המתלוננת ולא היה כאן שום שימוש שרירותי של הגזבר בסמכויותיו ע"פ דין.

יחד עם כל המקובץ, ולפנים משורת הדין, ולאור המצב הכלכלי העגום אליו נקלעה ועליו הצביעה המתלוננת בפניותיה לגזבר, שהגיע לידי פתיחה בהליכי חדלות פירעון, הממונה המליץ לגזבר המועצה לפרוס מחדש את החזר המקדמות ולהוריד את סכום הקיזוז החודשי מ 1650 ₪ ל- 1000 ₪ - המלצה אשר התקבלה בברכה.

בשולי הדברים ולסיום, הובהר גם למתלוננת כי מתן מקדמות לעובדים הינו בבחינת מעשה חריג שמחייב שקילת מכלול שיקולים בתקציב הארגון אל מול הרצון הטוב של הארגון לעזור לעובדיו, ועצם הנכונות לעשות כך עבורה, למרות יתרת החוב המצטברת לחובתה, הינו מעשה מבורך שיש להוקיר.

4. תלונה של תושב שכונת המגרשים הדרומית בעניין – כביש 24 ושצ"פ

בגו"ח 17688/10

התלונה

המתלונן רכש מגרש בשכונה הדרומית ובנה עליו את ביתו. הוא טוען כי במסגרת המכרז שהתפרסם ע"י רמ"י זכה במגרש שמספרו 182 שמהווה חלק מחלקה 10 בגוש 17688 הנמצא בסוף כביש מספר 24 בתכנית ג/9779 אשר תוקנה למתן תוקף ב- 03/2001. הוא מציין עוד כי מגרש זה כמו מגרשים אחרים בשכונה הינו מגרש דו-משפחתי אשר הגישה אליו לכל אחת מיחידות הדיור בו אמורה להיות חלק מהמגרש או מתוך המגרש, אך בפועל הוא אינו מצליח לממש זכותו לקבל גישה לביתו בהתאם לתוכנית ג/9779 הנ"ל מכיוון

שהכביש המתוכנן לא בוצע בהתאם לתוכנית למרות שעברו 20 שנה מאז אישורה, וגם כן השטח הציבורי הסמוך המתוכנן טרם פותח לרווחת השכונה, ויתרה מזאת, בגלל הזנחתו ע"י המועצה שטח זה הפך למזבלה, למטרד בריאותי, מקור לזוחלים מסוכנים והגרוע מכל שלאחרונה תושבים שאמורים לקבל גישה לבתיהם מתוך המגרש ולא הצליחו בכך מסיבות של סכסוך משפחות לוקחים את החוק לידיים וסוללים דרכי גישה לבתיהם דרך השטח הציבורי, ולטענתו זה קורה תחת עיני המועצה ובאישורה, דבר שפוגע ברווחת המתלונן, ולמטרדים רבים סמוך לביתו ובניגוד לתוכנית המאושרת באזור.

בירור בתלונה

הבירור נעשה מול מהנדס המועצה. סוכם כי תהיה פגישה בהשתתפות המתלונן כדי להבהיר מספר סוגיות ולתת פתרונות, ולו זמניים לטענות המועלות על ידי המתלונן, אך ישיבה זו כל פעם התבטלה בגלל מגבלות הקורונה. בסוף הובטח כי המועצה לפחות תפעל בתחילת שנת 2021 לסגירת הכביש שנפתח שלא כדין. שאר הסוגיות שהעלה המתלונן של העדר פיתוח האזור כאמור בתוכנית המאושרת הן סוגיות שעל סדר יום המועצה אך ממתונות להקצאת התקציבים הדרושים לכך.

סיכום ומסקנות

נמצא כי התלונה **מוצדקת**. על המועצה תחילה לעשות סדר מידי בנעשה בשטח הציבורי ולסגור את הדרכים שנפערו שלא כדין שם ע"י חלק מתושבי השכונה. במקביל ראוי כי מחלקת ההנדסה והתשתיות תאיץ את עבודות התכנון והתקצוב של המשך פיתוח האזור.

5. תלונת תושב בעניין חוטי חשמל מתח גבוה צמוד לביתו

התלונה

המתלונן טוען כי ממש צמוד מאוד לביתו בחלקה 38 בגוש 17695, עוברים חוטי חשמל של מתח גבוהה (מספר העמוד שמזין את הבית הוא 203/3), אשר מהווים סכנה ממשית לדיירי הבית. בנוסף, חוטים אלה מהווים סכנה ממשית בעת מעבר משאיות והעמסה ופריקה של חומרים ע"י מנופים. הוא דורש שהמועצה תפעל לגרום לחברת החשמל להסדיר את העניין באופן מידי.

בירור התלונה

פניית המתלונן הועברה לטיפול מנהל מחלקת תחזוקה ותשתיות אשר התבקש לפועל להעברת פניה אל חברת החשמל כדי למצוא פתרון הולם לסבכי חוטי החשמל שם.

סיכום ומסקנות

נמצא כי התלונה הינה **מוצדקת**. על אף שנושא הינו באחריות חברת החשמל, תפקיד המועצה לפעול למציאת פתרונות לסוגיה זו בכל מוקדי הסיכון אשר בהם חוטי חשמל של

מתח גבוה עוברים סמוך מאוד לבתי מגורים בכפר. יש למפות צרכים דומים במקומות אחרים בכפר, להקצות משאבים הולמים ולפעול להסדרה כוללת. אותה טענה הושמעה לממונה על תלונות הציבור ממספר לא מבוטל של תושבים, והגיעה העת לפעול באופן רחובי להסדרת סוגיה חשובה זו.

6. תלונת תושבת הכפר בעניין יחס בלתי הולם בקופ"ח הראשית בכפר

פרטי התלונה

זוהי תלונה למועצה המבקשת התערבות בנושא יחס בלתי הולם אותו ספגה תושבת הכפר המתגוררת עם בעלה בחו"ל, וזו הפעם הראשונה שהיא נזקקת בכלל לשירות מרפאת קופ"ח כללית, אחרי שחזרה לארץ לביקור קצר ולא יכלה לחזור לחו"ל בגלל מגבלות מגיפת הקורונה ונזקקה לבדיקות דחופות בנוגע להריונה. המתלוננת שלחה מכתב ארוך לראש המועצה בו היא מפרטת מסכת יחס בלתי הולם מצד צוות המרפאה.

בירור התלונה

ראש המועצה העביר את התלונה לטיפול הממונה. הממונה הבהיר לראש המועצה כי על אף שקופ"ח כללית הראשית (להבדיל מהמרפאות העצמאיות) שוכרת מזה שנים רבות נכס של המועצה ונתפסת כמוסד ציבורי ממלכתי ממוסדות הכפר, אין היא אורגן של המועצה ולכן אין למועצה ולממונה סמכות או מרות כלשהיא לבדיקת התלונה מול הצוות של הקופה.

סיכום ומסקנות

כאמור לעיל, אין לממונה סמכות וכלים לבדוק את התלונה דנא ולקבוע אם היא צודקת או לא, כי המרפאה וצוותה אינם אורגן של המועצה ואינם כפופים למרותה. יחד עם זאת, ולאור הפניות החוזרות למועצה בשנים האחרונות על יחס בלתי נאות הוצע לראש המועצה להפנות את התלונה למחלקת תלונות הציבור של קופ"ח כללית, ולעמוד מקרוב על בדיקה יסודית של טענות התושבים כלפי צוות המרפאה.

ראש המועצה העביר מכתב ברוח ההצעה הנ"ל (העתקו נמסר לממונה על תלונות הציבור), ונודע בהמשך כי המכתב לא זכה לשום טיפול או מענה מצד הנהלת קופ"ח כללית. מומלץ לחזור בתזכורת ולדרוש קיום פגישת עבודה בעניין זה ובענייני תלונות אחרות עם הנהלת הקופה וצוות המרפאה, כדי לברר את התלונות ולפעול לשיפור השירותים הניתנים במרפאה לציבור הרחב בכפר. בריאות הציבור הינו אחד הנושאים החשובים ביותר שמחובת המועצה לטפל בו.

7. תלונה בנושא כביש צר מאוד שהתנועה בו מסכנת הבית הישן הסמוך

התלונה

המתלונן טוען כי פנה חוזרות ונשנות אל המועצה המקומית כאוכב בדרישה להתקנת שלט שאוסר על רכבים כבדים מעל ל 4 טון להיכנס דרך הרחוב האמור המתואר בתלונה. מדובר בכביש צר מאוד אשר עובר בין בית המתלונן לבין בית שכנו, אשר בקושי עובר ממנו רכב פרטי, אך בפועל מהווה ציר תנועה ראשי ובו עוברות משאיות כבדות באופן המסכן את ביתו. הוא מציין כי זו לא הפעם הראשונה שרכב כבד מנסה לעבור משם ופוגע בביתו. נטען כי, בפעם האחרונה מערבלי ביטון שעבר משם פגע בבית פגיעה קשה ובנס לא קרה אסון. המתלונן דורש שהמועצה תנקוט בכל האמצעים הראויים והחוקיים להגבלת התנועה בציר התנועה שם שיוגבל אך ורק לרכבים פרטיים עד 4 טון ע"י הצבת שלט גדול וכל אמצעי נוסף אחר.

בירור התלונה

התלונה הועברה הן למנהל תחזוקה ותשתיות והן לראש המועצה, ומייד המועצה פעלה להצבת שלט של איסור כניסת רכבים מעל 4 טון בכביש הנ"ל.

סיכום ומסקנות

נמצא כי התלונה **מוצדקת**. אכן המקום המתואר הינו צר מאוד ובקושי ראוי למעבר מכוניות קטנות, ולכן יש לפעול לנקיטת בכל האמצעים הראויים למניעת מעבר משאיות, ולהורדת עומס התנועה שם.

8. תלונה בנושא גרימת נזק לרכוש תושב ע"י משאית פינוי האשפה

התלונה

המתלונן טוען כי ביום 8/1/20 בשעות הבוקר, פגעה משאית פינוי האשפה המופעלת ע"י קבלן חיצוני ע"י המועצה, במעקה הברזל שמעל הגדר בכניסה לביתו בצפון הכפר, גרמה לו נזקים והמשיכה בדרכה.

בירור התלונה

התלונה הועברה לטיפול מנהל מחלקת תברואה אשר קישר את המתלונן ישירות לקבלן פינוי האשפה.

סיכום ומסקנות

התלונה לא נבדקה מעבר לכך. בכל אופן האחראיות לנזק זה אם בכלל נגרם ע"י משאית פינוי האשפה הינו רובץ לפתחו של הקבלן. המתלונן הופנה לקבלן.

נספח לדו"ח הממונה על תלונות ופניות
הציבור:

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות
הציבור), תשס"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 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 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 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 תפקידו 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 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 הנלווין, 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 הנלווין 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 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, לנלווין ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין 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, לנלווין, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנלווין ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנלווין ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנלווין 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).

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, לנלווין 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).