

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

30 מרס 2022
י"ח ניסן תשפ"א

לכבוד : מר יורם קרין ראש המועצה
חברי המועצה הנכבדים

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

נכבדיי,

הנני להתכבד ולהגיש את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021. הדו"ח מוגש בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 – להלן "החוק" שקובע:
"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".

אבקש להודות לראש המועצה, ולהנהלת המועצה ועובדיה על שיתוף הפעולה במהלך בירור תלונות הציבור.

בברכה,

עלאא זועבי, רו"ח

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

1	מבוא	1
2	נתונים על התלונות שנתקבלו	2
3	סיכום ונתונים סטטיסטיים	3
3.1	התפלגות התלונות לפי תוצאות הבירור	3-4
3.2	התפלגות התלונות לפי נושאים / מחלקות	5
4	דוח מפורט שהופק מהאפליקציה	6-9
5	נספח - הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור.	

מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008, חייב את כל הרשויות המקומיות למנות ממונה על תלונות הציבור.

החוק הגדיר את הסמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור, וקבע את הכללים למנוי הממונה על תלונות הציבור.

ביום 10 אפריל 2014 מינתה המועצה האזורית עמק המעינות את מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה על תלונות הציבור").

החוק קובע שהממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד. בהתאם לחוק, 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.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

דו"ח זה מרכז את התלונות והפניות שנתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור בשנת 2021.

כל התלונות / הפניות רוכזו ותועדו באפליקציה של המועצה וזה למעקב ובקרה.

תיעוד הפניות כלל את כל הפרטים הנדרשים כגון פרטי הפונים ותמצית התלונות;

תיעוד השיחות, הסיכומים, המסמכים, תגובות הנילונים והערותיהם; תשובות, החלטות וסיכומים.

התלונות שטופלו בשנת 2021 ע"י הממונה על תלונות ציבור :

בשנת 2021 נקלטו באפליקציה של המועצה CT-CONNECT כ-5,822 פניות בנושאים רבים ושונים. הפניות שנתקבלו נותבו למחלקות הרלוונטיות ורובן טופלו על ידי עובדי המחלקות הרלבנטיות. יודגש שאותן 5,822 פניות הן רק חלק מהפניות שהגיעו למועצה וזה מאחר ופניות פרונטליות או טלפוניות שנעשו במישרין לעובדי המועצה אינן מתועדות באפליקציה.

הפניות שמגיעות בד"כ לממונה על תלונות הציבור הן תלונות הקשורות לאי טיפול בפניות שהועברו למחלקות או תלונות הקשורות לחוסר שביעות רצון מהטיפול שנעשה ע"י עובדי המועצה או עובדי הגופים העירוניים האחרים.

הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור נתקבלו במספר דרכים: פניות דרך האפליקציה, מייל, טלפונים, והגעה פיזית של מתלוננים למשרד הממונה על תלונות הציבור במועצה.

כל הפניות / תלונות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור תועדו באפליקציה של המועצה וזה ע"מ לרכז את כל הפניות במאגר אחד, וע"מ לנהל מעקב אחר הטיפול בתלונות.

בשנת 2021 נתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור 15 פניות/ תלונות לעומת 14 פניות/תלונות שנתקבלו בשנת 2020, כלומר לא נרשם שינוי משמעותי במספר הפניות ביחס לשנה הקודמת.

הפניות שהגיעו לממונה על תלונות הציבור עסקו בנושאים שלהלן:

- 1- פניה בעניין איסוף אשפה ופיקוח סביבתי.
- 2- פניות בעניין עלות החוגים בגיל עוז.
- 3- פניה בעניין התקשרויות עם קבלן לביצוע עבודות עבור הוועד המקומי.
- 4- פניה בעניין בטיחות בדרכים.
- 5- פניה בעניין נהג הסעות שנוסע בצורה מסוכנת.
- 6- פניה בעניין חניה מונגשת בפארק המעינות.
- 7- פניה בעניין הטמנת קווי חשמל.

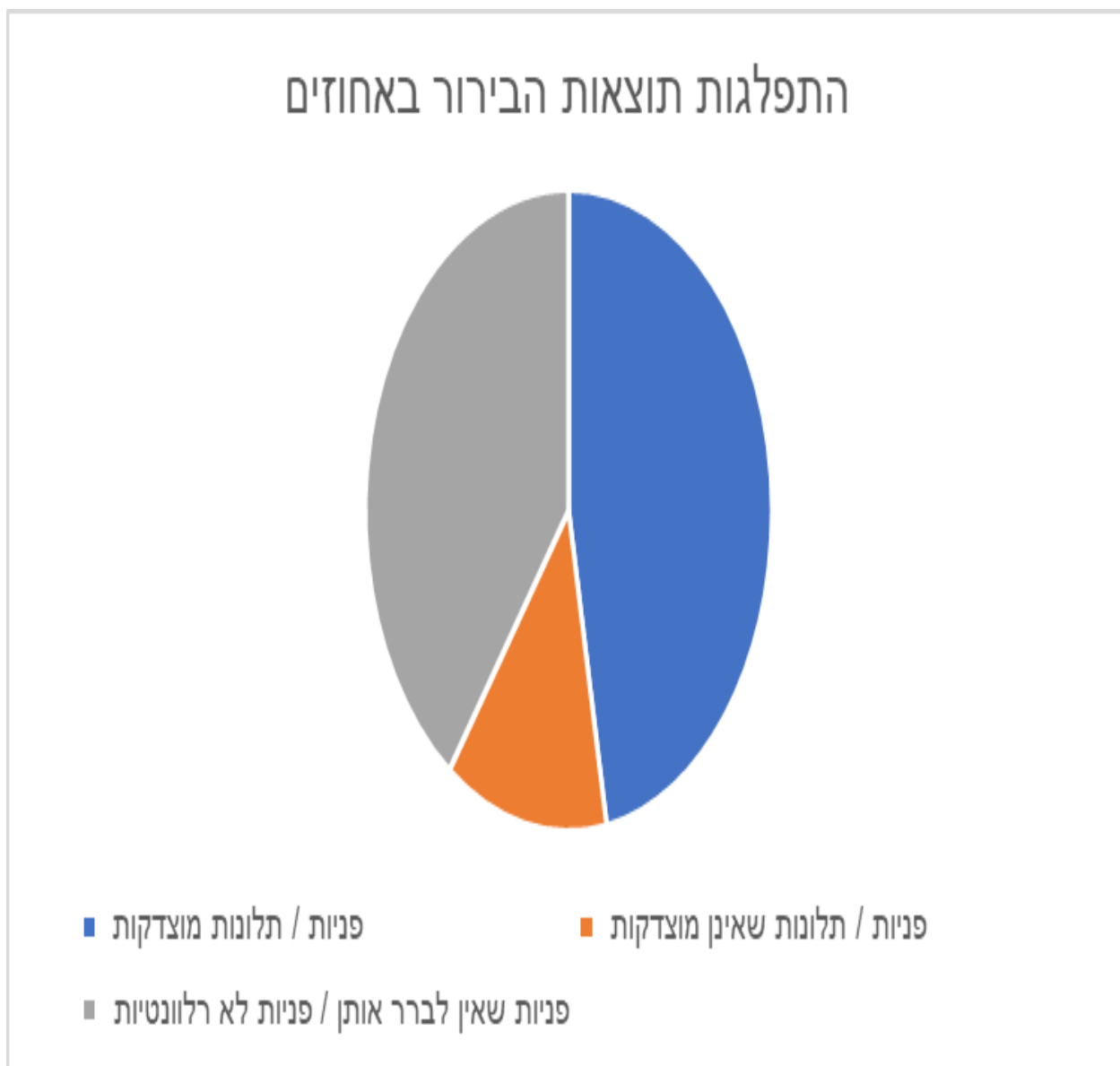
סיכום ונתונים סטטיסטיים

בשנת 2021 טופלו 15 פניות בשה"כ ע"י הממונה על תלונות הציבור. חלק מהפניות התבררו כמצדקות וטופלו מול העובדים האחראים. חלק מההפניות שנתקבלו היו לא מוצדקות וחלקן לא היה ניתן לברר אותן. הממונה על תלונות הציבור עדכן את כל המתלוננים בתוצאות הבירור, או בעניין החלטתו ונימוקיו לאי בירור תלונתם.

להלן טבלה המרכזת את התפלגות תוצאות הבירור בפניות / תלונות:

פרטים	כמות הפניות	%
פניות / תלונות מוצדקות	7	47%
פניות / תלונות שאינן מוצדקות	2	13%
פניות שאין לברר אותן / פניות לא רלוונטיות	6	40%
סה"כ פניות / תלונות	15	100%

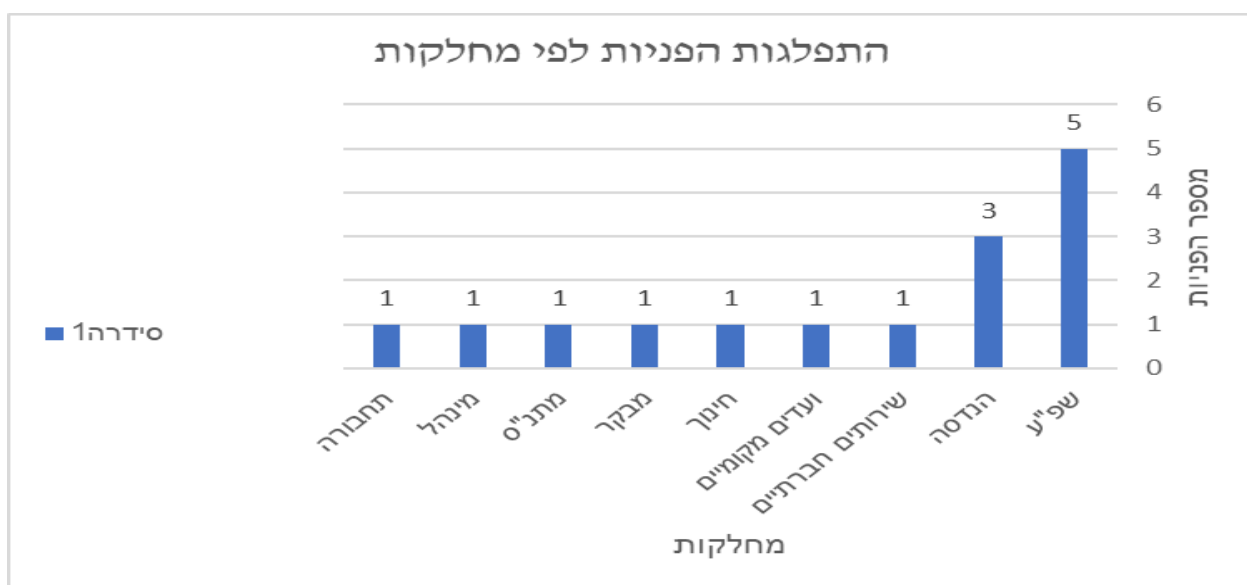
להלן תרשים שמתאר את התפלגות תוצאות בירור התלונות באחוזים:



להלן טבלה שמרכזת את התפלגות הפניות שנתקבלו בשנת 2021 בחלוקה לפני מחלקות:

מחלקה	מספר תלונות / פניות	שיעור התלונות מסך התלונות שנתקבלו השנה
שפי"ע	5	33%
הנדסה + וועדה לתכנון ובניה	3	20%
שירותים חברתיים	1	7%
ועדים מקומיים	1	7%
חינוך	1	7%
מבקר	1	7%
מתנ"ס	1	7%
מנהל	1	7%
תחבורה	1	7%
סה"כ	15	100%

להלן תרשים שמתאר את התפלגות הפניות לפי מחלקות:



פניות שנמצאו עבור שאילתא: 15:11.10.22, ע"י עלאא אלדין זועבי

כתובת מדווח	נייד מדווח	שם מדווח	תאריך ושעה	תאור	יישוב	קטגוריה	סטטוס	מספר
			14:11 11.06.21	כניסה מכיוון תל תאומים בצד ימין יש חורשה (עצי אקליפטוס) קרוב מאוד לבית שלי. יש אנשים ובאים וחורקים את הפסולת שלהם - לא מדובר בהכרח באשפה ביתית יש נילונים עצים וכו' אמר שהרבה אנשים שונים כל הזמן חורקים שם בגל פעם אחת רוקנו שם משאית פעם אחת מישוה זרק את המיטה זוגית שלו שם.. מבקש שיגורו את המקום ישמו מצלמות כדי לתפוס את האנשים שעושים את זה	רחוב	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות וביירוים	סופל	2952393
			14:12 1.06.21	כניסה מכיוון תל תאומים בצד ימין יש חורשה (עצי אקליפטוס) קרוב מאוד לבית שלי. יש אנשים ובאים וחורקים את הפסולת שלהם - לא מדובר בהכרח באשפה ביתית יש נילונים עצים וכו' אמר שהרבה אנשים שונים כל הזמן חורקים שם זבל פעם אחת רוקנו שם משאית פעם אחת מישוה זרק את המיטה זוגית שלו שם.. מבקש שיגורו את המקום ישמו מצלמות כדי לתפוס את האנשים שעושים את זה	רחוב	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות וביירוים	סופל	2952396
			12:36 15.08.21	שלום בשנה האחרונה מתבצעות שלל עבירות בבייה בקיבוץ ניר דוד. זה החל בחסימת דרכים לתושבי העמק ושאר אזרחי המדינה ע"י גדרות ושערים ובמשיך בבניית גשר (סכר") שלא עפ התכנית שאושרה ע"י המהנדס (גשר שפונע בטבע בעמק ויוצר נזק אדיר) וכמוכן המדרות הלא חוקיות שמוקמות ברגע בשיטת חומה ומגדל. גדרות שהקימו על שטחים ציבוריים למרוץ שבהתי שניתן כתוב במפורש שזה אסור. (הפרוטוקול נמצא ביד). בשנתיים האחרונות היו אין ספור פניות מטעם מחאת משחררים שלא האסי כליפי מספר גורמים בממוצה. רוב הפניות נענו באורה מוללת ואחרי המון זמן המתנה וכמוכן יש בידם שיחות מוקלטות ושיחות וואטצפ עם דיווחים על רוב העבירות בזמן אותו וכמוכן שהתעלמו מכך. בעריין גן השלושה - מדובר בפארק לאומי באחריות רטג והמועצה. משום מה כשפניתי לרטג עפ זכות חופש המידע לקבל את המכרזים מהשנים האחרונות להפעלת הקזוסקים ותפקיד המנכ"ל שליחו אות למועצה. יש בידי הסכם ספק אם חוקי משנת 70 שנמכל גן השלושה חייב להזות מניר דוד. האם ההסכם הגל חוקי? מדובר בפארק לאומי ולא בגנס של קיבוץ ניר דוד. כמוכן שנמשך לחקור לעומק ולא נרפה עד שיהיה צדק בעמק. האכיפה הבררנית הזו מצריכה טיפול בהקדם איך פונה אליך בתקווה שאולי מישוה יעשה סוף להתנהלות המביכה של המועצה. תודה.	ניר דוד	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות וביירוים	סופל	3109941
			14:04 26.08.21	בן 75 משתתף בחוג ציור שמופעל ע"י גיל עוז. מתלונן על הכפלת מחיר ההשתפות בחוג. התלונה נתקבלה ממרכז פניות המיבור במשרד לשיוון חברתי	ניר דוד	מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות וביירוים	סופל	3140451

<p>14:19 26.08.21</p>	<p>תלונה על מסירת עבודות לקבלן ירוו סונבסקי לכאורה ללא מכרז. לטענת המתלונן הקבלן ירוו סונבסקי ביצע מספר עבודות ללא מכרז. שפיץ בית הנוער עבודות גזום במחמיה תיקון ממדרכות</p>	<p>מגמתיה תלונות הציבור- פניות ובירורים</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים</p>	<p>טופל 3140510</p>
<p>15:41 04.10.21</p>	<p>מחפש את מבקר המועצה גם שלא לך אימייל שרואה להפגש איתך. חיפש אותך גם אתמול יום א' 3.10</p>	<p>תמדירה</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים</p>	<p>טופל 3225453</p>
<p>21:24 14.11.21</p>	<p>בציר גישה פנימי מהכניסה להרחבה ג ועד ליציאה מהרחבה א ישנו רק פס האטה אחד. ישנם קבילים ואגשים שלא מכירים את הכביש ונוסעים מהר. מבקש לבדוק את האפשרות לשים עוד פסי האטה לפחות בכביש שהוא לא זמני בהרחבה ב על מנת שישטעו יותר לאט יש ילדים שמטיילים ומשתקים בחוץ וזה ממש מסוכן</p>	<p>תל תאומים</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים</p>	<p>טופל 3376113</p>
<p>07:22 16.11.21</p>	<p>חוסר שקיפות לתושבים</p>	<p>יודנה</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים</p>	<p>טופל 3379060</p>
<p>14:29 05.12.21</p>	<p>ביקשה אישור לכריתת עץ צאלון ונדחמה.</p>	<p>נווה אור</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור- פניות ובירורים</p>	<p>טופל 3418780</p>

<p>0509999999999</p>	<p>14:54 05.12.21</p>	<p>למר על לא זועב שלום רב שמי [REDACTED] מתגוררת בקיבוץ שדה נחום יש לי סוגיה קצת אורמת לעלות לפניך והיא עניין תשלום החוגים: בתאריך 13.09.21 ביקשתי להגיע להגיש לשיעור ניסיון בחוג "משחקי מחול" בקיבוץ שדה נחום ממועבר ע"י המורה יונית בתקשתי להירשם ולאשר תקנון דרך אתר הירישום - וכך עשיתי. השיעור הראשון היה בתאריך 13.09 (אותו יום בו נרשמתי) - בתי הגיעה לשיעור ומאז נהנתה ולכן החלטנו להמשיך. ספטמבר קודע כמעט כולו חגים ולכן היה רק שיעור אחד השיעור השני כבר היה בחודש אוקטובר 04.10 ולאחריו בתאריך 11.10 סה"כ בתי הייתה שיעור ניסיון אחר בחודש ספטמבר ושני שיעורים בחודש אוקטובר. בתאריך 13.10 קיבלתי חשבונית למייל עבור החוג (ראה חשבוניות מצורפות): ספטמבר - 120 ש"ח אוקטובר - 160 ש"ח פניתי למחירות לברר מדוע התשלום כך נאמר לי לפנות לרויטל - כתבתי הודעה בקבוצת ההורים כדי לדעת האם מדובר בטעות אנוש (כי הרי למה שחייבו 120 ש"ח עבור שיעור אחד) או שמא כך באמת החיוב - נענתי ע"י רויטל שכך החיוב ולא נפלה טעות. ניסיתי להאיר את עיניה שאין שום הגיון בלחייב אותם עבור שיעור אחד 120 ש"ח ושיש הורים שהגיעו לשיעור ניסיון "ברגע האחרון" ולא נרשמו דרך האתר וגם לא חייבו אר ער"ון רויטל היה נחרצת בתשובתה שכך זה החיוב. אדון נכבד רק שתבין כסף ברוך ה' לא חסר און לי בעיה לשלם גם 200 ש"ח בחודש אבל עניין העיקרון הוא החשוב כאן: למה לחייב עבור שיעור אחד 120 ש"ח? (50 מאז מקובל) אם ידעתם שזה כך למה לא להתחיל את החוגים בחודש אוקטובר (נראה כאילו עשו "מהלך" על ההורים) למה הורים אחרים לא חייבו? פעמים הבאות נצוהר בצורה ברורה בכל קבוצות ההורים שלא להירשם בחודש שיש בו שיעור אחד כי חייבו עבורו כמעט מחיר מלא לאחר שרויטל שוב הבהירה כי אין בכונתה לזכות את הסכום הוצאתי את בתי מהחוג - אני לא אשאיר את בתי במקום בו ההתחלות היא כזו מנף כמו המועצה וכמו המתמ"ס שאמור להיות אמון על התרבות מתנהג בצורה שכזו כלפי התושבים-מאז לא מכבד. אודה מאוד לטיפולך ולתשובתך. בברכה [REDACTED]</p>	<p>שדה נחום</p>	<p>מבקר המועצה נוציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>3418836</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>19:55 07.12.21</p>	<p>תושבת מתלוננת על נהג הסעות המסיע מביית ספר בקיורים למעלה גלבע הבת שלה מספרת כי הנהג מעשן בזמן הנסיע מצוין בפניה הילדים שאין אורך בחגירת חגור ואוכל בזמן הנסיע כשיד אחד אינה על ההגה מסכן את הילדים בזמן הנסיע. מבקשת לברר מה ניתן לעשות ומבקשת להוריד את הנהג הזה מהרכיש. ומציינת שבעבר כבר התלוננו על הנהג הזה.</p>	<p>מעלה גלבע</p>	<p>מבקר המועצה נוציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>3424049</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>10:20 01.02.21</p>	<p>שלום רב. בהמשך לשיחתנו טלפונית היום בקשר להגשת חנות נכיס ודרכי גישה בפארק המעונות. שמי [REDACTED] נכיס צהל אני מתמיד על כיסא גלגלים פונה אליכם בבקשה להסדיר חנות נכיס ודרכי גישה בפארק המעונות. אבקש לציין שאני מגיע למעונות אני חונה את הרכב אפייה שנגיש ובמידה ויש מקום ליד השער הצהוב. לצערי אין חנות נכיס בסביבה והגנשה וחדר לא נגישה ולא נעמה ואני נאלץ להחנות את הרכב בתנאים לא נוחים וגם מספר פעמים חסמו לי את הגישה לרכב. יש לציין שיש חנות נכיס במרחק של קילומטר לפחות בחניה האחורית ליד (השחנה) וגם שם לא נגיש הרבה אבנים על החנות נכיס ומשעה חמש בערב השער נסגר ואין מעבר לכיסא גלגלים רק לאנשים שהולכים ברגל אבקש לספל בנושא בסדר עדיפות גבוהה נושא הגישות מאוד חשוב לטיפולכם המסור אודה. [REDACTED]</p>	<p>מבקר המועצה נוציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>מבקר המועצה נוציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>2623521</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>07:45 04.03.21</p>	<p>יש לי ילדה במעון נאות מרגלית מושבי ביכורה איתמול בצה"רים הילדה חזרה הביתה ללא טיטול בטענה שהמטפלת חשבה שהיא נמולה אני לא יודעת כמה זמן הילדה הייתה עם פייפי במכנסיים ובעקבות זה הילדה התקררה משתלעת ומצוננת אני לא מוכנה להמשיך ככה את השנה וברצוני לבצע עסיבה מהמעון חזר ולהעביר אותה למעון אחר כדי שאהיה יותר רגועה ושקטה. לטיפולכם בהקדם האפשרי תודה רבה</p>	<p>רוייה</p>	<p>מבקר המועצה נוציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>2714000</p>

<p>שלוס רב שמי [REDACTED] בתי נמצא בשלבי סיום בנייה ביישוב הקהילתי – תל תאומים בשכונת ההרחבה על הכביש מול הקרוואנטים. להווי ידוע כי קיימים קווי חשמל עיליים אשר נמצאים סמוך לביתי זאת חרף היותו של מגרשי חלק אינטגרלי משכונת ההרחבה וכן חרף העובדה ששילמתי עבור שדרוג תשתיות של היישוב ככל המתיישבים החדשים. כמו כן יצוין שברובה מוחלט של שכונת ההרחבה קווי החשמל הם תת קרקעיים. יצוין כי קיומם של קווי החשמל פגעו בי קשות בתהליך הבנייה גרמו וממשיכים לגרום לי להזקים כספיים וכלכליים גדולים. כאשר פניתי למנהל המועצה נאמר לי שהמועצה ו/או היישוב לא מתכננים להטמין את העמודים והתיליים אשר נמצאים על הכביש בסמוך למגרשי. ואולם הפלא ופלא – לפני כחודשיים נוכחתי לראות כי חלק מקווי החשמל הסמוכים למגרשים ששוקו במסגרת שלב ג' אכן הוטמנו. ובהר – קווי החשמל שמול הקרוואנטים לא הוטמנו רק הקווים שעוברים בסמוך למגרשים ששוקו בשלב ג'. כאמור בהתאם לנמסר על ידי מנהל המועצה קווי חשמל אלה לא תכננו להיות מוטמנים. כאשר פניתי לחל"ל של המועצה – נאמר לי שמדובר בהחלטה של היישוב שמומנה על ידי היישוב ולא של המועצה. כאשר פניתי למרמזים הרלוונטיים ביישוב נאמר לי שהחלטת היישוב הל"ל התקבלה הואיל ולחלק מהבונים בשלב ג' היו בעיות בקבלת חיבורים לחשמל. יצוין כי אני הרחקתי את החניה שלי כדי לעמוד במרחקים בטיחותיים בין קווי החשמל למבנה כפי שדרש וכדי למלא את הוראות הדיון כהלכתו. לא ייתכן שעם חלק מהבונים/מתיישבים ייטיבו ויטמנו את קו החשמל הנמצא בסמוך לבתיהם ואחרים שפעלו בהתאם להוראות הדיון ומשכו להינזק. כל שאני מבקש הוא שהיישוב יטמין לכל הבתים בהרחבה את קווי החשמל כפי שאמרו ו/או במה שלא אמור על ידי לגרוע מכל טענה ו/או למען הסר ספק – יובהר כי אין במה שאמרו ו/או במה שלא אמור על ידי כדי לגרוע מכל טענה ו/או זכותה הממורה לי על פי דין. אבקש התייחסותך לפייתי. תודה.</p>	<p>07:26 21.03.21</p>	<p>תל תאומים</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>2752743</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>09:12 03.05.21</p>	<p>תל תאומים</p>	<p>מבקר המועצה ונציב תלונות-הציבור-פניות וברורים</p>	<p>2849619</p>	<p>[REDACTED]</p>

רשויות מקומיות

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

תוכן ענינים

2	הגדרות	סעיף 1
2	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	סעיף 2
2	עצמאות הממונה במילוי תפקידו	סעיף 3
2	חובת סודיות	סעיף 4
2	הגשת תלונה	סעיף 5
3	דרך הגשת התלונה	סעיף 6
3	תלונות שאין לבררן	סעיף 7
3	דרכי בירור תלונה	סעיף 8
3	איסור הפרעה	סעיף 9
4	הפסקת הבירור	סעיף 10
4	תוצאות הבירור	סעיף 11
4	סייגים להודעה	סעיף 12
4	דחיית התלונה	סעיף 13
4	זכויות וסעדים	סעיף 14
4	דין וחשבון	סעיף 15
4	חומר שאינו ראיה	סעיף 16
4	פרסום	סעיף 17
5	ביצוע	סעיף 18
5	תחילה	סעיף 19
5	הוראות מעבר	סעיף 20

רשויות מקומיות

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

1. * בחוק זה –

הגדרות

"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. * (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;

חובת מינוי ממונה 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. * במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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.

חובת סודיות

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:

הגשת תלונה

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).

(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.

6.* תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפני 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.

דרך הגשת התלונה

7.* (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

תלונות שאין לבררן

(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.

8.* (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

דרכי בירור תלונה

(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.

9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או

איסור הפרעה

<p>בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.</p> <p>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.</p>	<p>הפסקת הבירור</p>
<p>11.* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:</p> <p>(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;</p> <p>(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;</p> <p>(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.</p> <p>(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).</p>	<p>תוצאות הבירור</p>
<p>12.* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –</p> <p>(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;</p> <p>(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;</p> <p>(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.</p>	<p>סייגים להודעה</p>
<p>13.* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.</p>	<p>דחיית התלונה</p>
<p>14.* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –</p> <p>(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;</p> <p>(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.</p> <p>(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.</p>	<p>זכויות וסעדים</p>
<p>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.</p>	<p>דין וחשבון</p>
<p>16.* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.</p> <p>(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.</p>	<p>חומר שאינו ראיה</p>
<p>17.* הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-</p> <p>(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;</p> <p>(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;</p>	<p>פרסום</p>

(3) בהודעות תשלום 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).

ביצוע

תחילה

הודאות מעבר

מאיר שטרית

שר הפנים

אהוד אולמרט

ראש הממשלה

דליה איציק

יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס

נשיא המדינה