

מועצה מקומית עילול

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 1

2020 לפנת

## תוכן העניינים

4	הקדמה
4	מינוי ממונה תלונות הציבור
5	הגשת תלונה
5	תנאים לטיפול בתלונה
5	דרכי טיפול בתאונה
6	תלונות שאין לדון בהם
6	עצמאות הממונה
6	איסור הפרעה
6	חובת סודיות
7	הגשת דוח הממונה
8	תקציר התלונות
8	תלונה מספר 1
10	תלונה מספר 2
10	תלונה מספר 3
11	תלונה מספר 4
11	תלונה מספר 5
	<b>עיקרי החקיקה</b>
12	מינוי ממונה על תלונות הציבור
12-16	תקציר הוראו החוק

31/03/2021

כבוד :  
מר אברהם אבו ראס  
ראש המועצה המקומית  
עילוט

אדון נכבד,

**הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020**

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2020.

דו"ח זה הינו הדו"ח השני אשר הוכן על ידי על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בהתאם להוראות החוק ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, דו"ח זה מביא את תקציר התלונות שהוגשו, תיאורן ודרך בירורן ותוצאות הבירור.

יש לציין שעל פי החוק הנ"ל, מועצת הרשות נדרשת לקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בהתאם לחוק, על הנהלת הרשות לפרסם דבר מינוי ממונה על תלונות הציבור, ועל דרך הגשת התלונה, הן באתר האינטרנט של הרשות, הן בלוח המודעות של הרשות והן בחשבון הארנונה של החייבים, וזאת על מנת לעשות חשיפה לתפקיד.

בכבוד רב,

וג'די אבו ראס, רו"ח  
ממונה על תלונות הציבור

**העתקים**  
חברי המועצה

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

### הקדמה

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי חוק, מספקים לתושבים שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה, פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי. על רקע האמור לעיל ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008.

החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

**מליאת המועצה ומשרד הפנים אישרו את מינוי מבקר המועצה כממונה על תלונות הציבור (להלן הממונה) לאחר הליך ארוך וממושך שאינו מוסבר אלא מטעמים בירוקרטים. הליך המינוי החל בסוף שנת 2017 ורק באפריל 2020 המבקר החל לכהן כממונה על תלונות הציבור.**

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה.

**הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מחליף את ממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים, הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים במועצה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.**

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור. **דו"חות הממונה על תלונות הציבור או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.**

### **החוק קובע :**

הסדרים למינויו ולפעולתו של הממונה.  
דרכי הגשת התלונה.  
דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות.  
סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.  
יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

### **הממונה על פניות הציבור**

תושב יכול לפנות למועצה בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים, תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע במועצה ולעקוב אחריהן עד למתן המענה או התיקון הנדרש.

### **הממונה על תלונות הציבור**

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

### **הגשת תלונה**

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

### **התנאים לטיפול בתלונה**

התלונה צריכה להיות בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון.  
המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.  
המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

### **דרכי בירור תלונה**

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.  
הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון, אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד גם לממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לגרוש מכל אדם ברשות למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור לו בבירור התלונה.

הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### **תלונות שאין לדון בהם**

בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.

תלונה שמהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.

תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

### **עצמאות הממונה במילוי תפקידו**

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

### **איסור הפרעה**

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

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 המתלונן ביטל את תלונתו.

הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

### **חובת סודיות**

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.

### **הגשת דו"ח הממונה על תלונות הציבור**

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדו"ח השנתי לראש המועצה ולמועצה.

בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדו"ח.

דין וחשבון(דו"ח) כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

## **תקציר תלונות הציבור לשנת 2020/2021**

**תלונה מס' 1 מיום 26/04/2020**

זו היא תלונה שהועברה ממשרד מבקר המדינה שהנו גם נציב תלונות הציבור במדינה. תלונה זו הועברה לממונה על תלונות הציבור במועצה לטיפול. למרות שעל פי החוק, תלונה שהוגשה למשרד מבקר המדינה לא תטופל במסגרת תלונות הציבור במועצה, אלא בחרתי להגיב ולטפל בתלונה במטרה לדחוף את העניין ולהביא לפתרון הולם ובר יישום לגורמים הרלוונטיים.

המלינה, תושבת הכפר, שמתגוררת בשכונה מערבית צפונית, פנתה למבקר המדינה בתלונה על הצפות מים/ביוב שזורמים אל ביתה וכן הצפות מים/ביוב שמציפות את חלקת האדמה שבבעלותה. היא טענה כי היא פנתה אל המועצה ואל תאגיד הרי נצרת מספר פעמים בתלונה זו.

ממכתב משרד מבקר המדינה עולה כי הם פנו אל תאגיד המים הרי נצרת שהודיע למשרד מבקר המדינה כי מקור המים הנו זרימת מי הניקוז וכי בישיבה שנערכה עם האחראים במועצה סוכם כי המועצה תבצע עבודות להנמכת מפלס הכביש, דבר שאמור למנוע הצפות עתידיות.

הבעיה טרם טופלה, המלינים לקחו את הנושא לידיים שלהם וחפרו את הכביש בכדי לפתור את הבעיה דבר שבעיקר גרם נזק ולא עזר לפתירת הבעיה.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטרם טופלה**



09/06/2020

לכבוד :  
איאד דאוד, עו"ד  
עוזר בכיר למנהלת נציבות תלונות הציבור  
רח' חסן שוקרי 12, חיפה

שלום רב,

**הנדון : תלונתה של גב' ה. א. ע.**  
**מכתבך מיום 31/05/2020**

המועצה המקומית עילוט שוקדת ומשקיעה בשיפור חזות פני העיר עם דגש לנושא התברואה.

לאחר בירור העניין עם הגורמים הנוגעים בדבר, ולאחר בדיקת המצב בשטח, התברר כי העניין מורכב ואינו פשוט ואכן מצריך תכנון וביצוע רחב. זה מהווה מעין פרויקט שהמועצה במשותף עם תאגיד המים הרי נצרת יבצעו.

המגעים בין מחלקת ההנדסה במועצה, תאגיד הים והביוב (הרי נצרת) והמתכנן כבר החלו על מנת למצוא פתרון יסודי, הולם ויעיל לבעיה הנ"ל.

המועצה שמה את העניין הנזכר בסדר העדיפות שלה ושמה לעצמה מטרה שעוד לפני עונת החורף הכול יהיה מוכן ובעיה זו תיעלם.

בברכה,  
וג'די אבו ראס, רו"ח  
מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

### תלונה מס' 2 מיום 03/06/2020

תושב עילוט, שהגיש תלונה על כך שהכביש בשכונה הצפונית שהם גרים בה במצב גרוע עם בורות אשר מסכן את הולכי הרכב ואת הרכבים. לדבריו הוא פנה לאחראים במועצה מספר פעמים ללא תשובה. לאחר הבירור עם מהנדס המועצה, נאמר שהכביש בתכנון ובעתיד הקרות הדבר יתוקן. בביצוע מעקב אחר העניין, נמצא טופל לאחר מספר חודשים.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

### תלונה מס' 3 מיום 15/06/2020

המלין תושבת עילוט, פנתה בתלונה כי משאית האשפה לא מגיעה אל הבית שלהם לאסוף אשפה והם נאלצים לשים את פח האשפה רחוק מהבית בכדי שמשאית האשפה תאסוף אותו. לאחר הבדיקה בשטח ובירור העניין מול התברואן התברר כי התלונה מוצדקת. אך יש בעיה לכניסת המשאית לכניסת הבית שלהם היות ומדובר בעליה תלולה שמקשה על המשאית לכנס. המועצה תשתדל למצוא פתרון לעניין הנ"ל.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטופלה באופן חלקי**

#### **תלונה מס' 4 מיום 21/06/2020**

תלונה זו מתייחסת לגן הילדים אלג'בל. אחד ההורים פנה למועצה בתלונה על כך שלאורך המדרגות אין מאחזר יד לילדים. התלונה הועברה אלי לטיפול. בביקור בשטח עם מהנדס הרשות התברר כי אכן חסר מאחזר יד לאורך המדרגות שמשרת תלמידי גן חובה וטרום חובה. יודגש כי לגן זה נושא הפיתוח והבטיחות טרם הושלם. לאחר ביצוע בירורים ומעקב אחר התלונה הזו, בסופו של דבר הוצבו במדרגות מאחזר יד לתלמידים והעניין טופל.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

#### **תלונה מס' 5 מיום 28/07/2020**

המלין פנה בתלונה על כך שהמועצה ביצעה תיקונים בכביש המקרש לשכונה שלהם בשכונה דרומית, והכביש נשאר מקורצף ללא תיקון מידי. לדבריו הוא פנה למועצה ולקבלן מספר פעמים, והדבר נשאר בעינו. לאחר בירור העניין מול מהנדס המועצה והקבלן, הבטיחו כי העניין יטופל תוך מספר ימים וכי הם עובדים על זה. בביצוע מעקב אחר התלונה הנ"ל, נמצא כי אכן העניין טופל והקבלן ביצע את הנדרש.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

## עיקרי החקיקה

### **מינוי ממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו-עיקרי החקיקה**

תפקידו של הממונה, סמכויותיו ודפוסי עבודתו מעוגנים בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח- 2008 כמפורט להלן:

#### **חובת מינוי ממונה**

##### **סעיף 2**

- (א) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור.
- (ב) **לא ימונה עובד בכיר כאמור אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל.**

#### **עצמאות הממונה**

##### **סעיף 3**

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

#### **חובת סודיות**

##### **סעיף 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**

### **סעיף 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, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
- (ג) 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.
- (ד) 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**

### **סעיף 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**

### **סעיף 7**

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית 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 של מעשה החורג מהוראות חוק או תקנו.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

## **דרכי בירור תלונה**

### **סעיף 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, 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.

## **איסור הפרעה**

### **סעיף 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.**

## **תוצאות הבירור**

### **סעיף 11**

**מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית. הבירור העלה קיומו של ליקוי-רשאי הממונה להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.**

## **דין וחשבון**

### **סעיף 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 והחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.**

**חומר שאינו ראייה**

**סעיף 16**

**דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי.**

**פרסום**

**סעיף 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. בהודעת תשלום ארנונה לחייבים.**
- 4. בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.**