

מועצה מקומית עילול

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 2

שנת 2021

עמוד	תוכן העניינים
4	הקדמה
5	מינוי ממונה תלונות הציבור
5	הגשת תלונה
5	תנאים לטיפול בתלונה
6	דרכי טיפול בתאונה
6	תלונות שאין לדון בהם
6	עצמאות הממונה
6	איסור הפרעה
7	חובת סודיות
7	הגשת דוח הממונה
8	תקציר התלונות
8	מבוא
9	תלונה מספר 1
9	תלונה מספר 2
10	תלונה מספר 3
10	תלונה מספר 4
11	תלונה מספר 5
11	מעקב אחר תלונות שנה קודמת – דוח מס' 1
	עיקרי החקיקה
13	מינוי ממונה על תלונות הציבור
13-17	תקציר הוראות החוק

01/05/2022

כבוד :
מר אברהם אבו ראס
ראש המועצה המקומית
עילוט

אדון נכבד,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2021.

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 2021

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 שננקטו 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 ויצוין 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 תפקידיו 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 2021

מבוא:

ברשות לא מופעל מוקד לקבלת פניות/תלונות מהתושבים ו/או מהציבור. בשנים המעטות שעברו, הופעל פיילוט במשותף עם אשכול לקבלת ורישום פניות תושבים, שהתמקם בכפר מנא. מרבית הפניות היו בעניין התשתיות לפי דברי האחראי בזמנו. בקשתי נתונים ותיעוד אודות מספר הפניות, סוג הפניות וסטטוס הפניות, אבל לאחר המתנה של המון זמן נעניתי כי אין תיעוד. עוד יצוין, כי פניתי לחלק מהמחלקות כדי לקבל רשימה אודות פניות/תלונות תושבים ו/או הציבור למחלקות שלהם ונעניתי כי לא היו פניות/תלונות, וחלק אמר אם היו, נפתרו וקיבלו מענה, אבל אין תיעוד. המלצותיו לרשות להפעיל מקוד לקבלת פניות/תלונות לציבור ותושבים או להפעיל כל מנגנון אחר לנושא הזה ושיהיה מתועד אודות כל הפרטים הנוגעים לכל פניה/תלונה. עוד נקודה חשובה שמומלץ שכול מחלקה תנהל רישום לכול פניה/תלונה שמוגשת להם תוך תיעוד לפניות/תלונות אלו.

תלונה מס' 1 מיום 21/06/2020

זו היא תלונה שהוגשה על ידי המתלונן למועצה מספר פעמים ללא שום מענה כדבריו. מדובר בתלונה על סכנת קריסת קיר סמוך לגן ילדים אלעין. המתלונן צירף תמונות והצעת מחיר מפורטת שהוא הכין לעלות בניית הקיר הנ"ל. בבדיקה בשטח עם מהנדס המועצה התברר כי אכן מדובר במפגע מסוכן וכי על המועצה לטפל במפגע זה. לאחר ימים ספורים, המהנדס הכין כתב כמויות לגבי העלות המוערכת לקיר הנ"ל ומסר לגזבר. הטיפול נמשך זמן ניכר עד שהחלה עבודת התכנון, פתיחת תב"ר, מקור מימון, הוצאת מכרז והכרזה על זוכה. וכן לאחר הזכייה הקבלן לא החל בביצוע עבודה אלא לאחר מספר חודשים. תלונה הגיעה גם כן למבקר המדינה. ולאחר התערבות משרד מבקר המדינה ופנייתו גם לגורמים אחרים במועצה החלו הדברים להתקדם. הטיפול בסוגיה זו נמשך זמן רב משום מה ומצביע על האיטיות בטיפול במפגעים.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטופלה באופן חלקי

תלונה מס' 2 מיום 06/01/2021

תלונה זו הוגשה על ידי תושב הכפר על ריח זבל מטרדי מרפת כבשים של השכן שלו. במכתב התלונה הוא טוען כי פנה בעבר למועצה ולא קיבל מענה. בפניה למחלקת התברואה במועצה בתלונה זו, הוצג כי היחידה הסביבתית – הרי נצרת ביצעה ביקור ובדיקה בפועל אצל הנילון ברפת ונמצא בדוח כי, מדובר בשטח פרטי, קיים בשטח 2 סככות קטנות, בעל הרפת מגדל כבסים ותרגולים בכמות קטנה. הבודק לא גילה במקום ריחות קשות, וכי המגדל מנקה את המקום באופן חודשי. הבודק ביקש מהמגדל לבצע ניקיון שבועי למקום למניעת ריחות והצטברות לכלוכים.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 3 מיום 14/09/2021

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר שהאוטובוס לא נכנס לכביש שלהם בשכונת אלג'בל למשך כל היום כבר שלש שנים. והילדים נאלצים ללכת ברגל עם התיקים הכבדים שלהם למרחק רב בחום ובקור. בבירור העניין עם האחראית על התחבורה במועצה נאמר כי האוטובוס הפסיק לנס לשכונה הנ"ל עקב זריקת אבנים על האוטובוס מילדי השכונה. וזה חזר על עצמו מספר פעמים, לכן כניסת האוטובוס לשכונה הנ"ל הופסקה. ולמרות הניסיונות השונות מגורמים שונים העניין טרם טופל ותושבי השכונה ובמיוחד התלמידים סובלים מכך.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטרם טופלה

תלונה מס' 4 מיום 16/12/2021

תושבת הכפר, הגישה תלונה כל כך לבית שלה אין גישה. הבית נמצא מזרחית לבי"ס חט"ב. היו מגיעים לבית ברכב דרך היער מצד המזרח לביתם. אבל, לאחר ההתחלה בעבודת הפיתוח להקצאת מגרשים למגורים באזור הנ"ל נהיה מסוכן ונבצר מהם להגיע עוד יותר לביתם. והם מבקשים את עזרת המועצה בהמצאת פתרון בכדי להגיע לביתם עם רכב היות ויש להם גם ילדים קטנים. בבירור העניין מול מחלקת ההנדסה, התברר כי אכן נמצאת בעיה לגישה לביתם ובמיוחד לאחר ביצוע עבודת הפיתוח להקצאת מגרשים לתושבים. יצוין, כי דרך הגישה לבית המגורים של הבית הנ"ל הינה זכות מעבר בין שכנים אשר קיימת בתכנית מתאר ביעוד מגורים ואין למועצה שליטה כל שהיא לביצוע עבודות או סלילה בשטחים פרטיים.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטרם טופלה

תלונה מס' 5 מיום 20/12/2021

תושב הגיש תלונה לבית הבנים שלו שגרים בשכונה הצפונית אין פחי אשפה.
בבירור העניין מול מחלקת התברואה נמצא כי הם ברשימה ותוך ימים בודדים
העניין הוסדר.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

מעקב אחר תלונות שנה קודמת – דוח מס' 1

תלונה מס' 1 מיום 26/04/2020

תלונה על הצפות מים/ביוב שזורמים אל ביתה וכן הצפות מים/ביוב שמציפות את חלקת האדמה שבבעלותה.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטופלה חלקית

תלונה מס' 3 מיום 15/06/2020

תלונת תושבת הכפר כי משאית האשפה לא מגיעה אל הבית שלהם לאסוף אשפה והם נאלצים לשים את פח האשפה רחוק מהבית בכדי שמשאית האשפה תאסוף אותו.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטופלה באופן חלקי

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 תפקידו 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 תפקידו 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.**