

מועצה מקומית עילול

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 3

שנת 2022

עמוד	<b>תוכן העניינים</b>
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
9	תלונה מספר 1
9	תלונה מספר 2
10	תלונה מספר 3
11	תלונה מספר 4
12	תלונה מספר 5
13	תלונה מספר 6
13	תלונה מספר 7
14	תלונה מספר 8
14	תלונה מספר 9
15	<b>מעקב אחר תלונות דוח 2021 – דוח מס' 2</b>
16	<b>מעקב אחר תלונות דוח 2020 – דוח מס' 1</b>
	<b>עיקרי החקיקה</b>
17	מינוי ממונה על תלונות הציבור
17-21	תקציר הוראות החוק

01/05/2023

כבוד :  
מר אברהם אבו ראס  
ראש המועצה המקומית  
עילוט

אדון נכבד,

### הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2022.

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 2022

### 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 הנילוך.  
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 2022

### 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

תלונה זו חודשה במהלך שנת 2021 שוב, היות ולא בוצעה כמתוכנן. 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. ובסופו של דבר בניית הקיר בוצעה במהלך חודש יוני 2022. תלונה זו קיבלה אישור על סגירתה גם כן ממשרד מבקר המדינה.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

### תלונה מס' 2 מיום 03/03/2022

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושב הכפר למבקר המדינה נגד מחלקת הרווחה. מהות התלונה שהתושב לא קיבל סיוע ותמיכה בתקופת הקורונה היות והוא חולה ויש לו נכות 100%. כמו כן, הוא מלין על אי קבלת סיוע והשתתפות במימון קניית מוצרי חשמל, טיפולי שיניים בגינין בשטחים ועל סגירת תיקו, כהגדרתו, במחלקת השירותים החברתיים במועצה מקומית עילוט. בבדיקה מול מחלקת הרווחה במועצה, ולפי המגובה שהם שלחו למבקר המדינה והעתק אלי, עולה כי הם באמת נסו לעזור למשפחה הזו, אבל קיימים תהליכים מסוימים לטיפול בכול פניה והמשפחה אינה משתפת פעולה כנדרש. אבל הם חזרו וחיידשו את הקשר עם המשפחה לנסות ולעזור להם במסגרת החוק.

תגובת מחלקת הרווחה נתקבלה בחיוב ע"י משרד מבקר המדינה, וביום 22/05/2022 שלח מכתב שמהותו כי עם סיום בירור נציבות תלונות הציבור את התלונה הנ"ל, נבקש להביא לידיעתכם כי לאחר קבלת הסברים, לא מצאנו מקום להתערבותנו הנוספת. עוד כתבו למחלקת הרווחה, נבקש להסב את תשומת לבכם לצורך למסור למתלונן את החלטותיכם הרלוונטיות בכתב וזאת בהתאם לסעיף 2(ב) לחוק שירותי הסעד, תשי"ח-1958. מעבר לכך, ולאור הטענות האישיות של המתלונן, נבקשכם להמשיך לשקול את בקשותיו בהתאם להוראות הדין בנפש חפצה.

**סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

**תלונה מס' 3 מיום 28/03/2022**

גם כן, התלונה הזו הוגשה למבקר המדינה. מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושבת הכפר נגד מחלקת הרווחה. עניין התלונה, המתלוננת אלמנה שרק עד שנת 2016 קיבלה סיוע ממחלקת הרווחה. המתלוננת לדבריה פנתה למחלקת הרווחה לסיוע נוסף במכונת תפירה, אך נדחתה ע"י המחלקה ולא קיבלה את הדחייה בכתב. כמו כן, ביקשה השנה סיוע ברכישת ריהוט לבית ומכשירי חשמל, אך בקשות אלו נדחו ללא נימוק ולא בכתב. המתלוננת מוסיפה בתלונתה כי לא קיבלה מחשב נייד לבנה כאשר המועצה חילקה מחשבים ניידים לתלמידים. מצוין בתלונה כי כול פניות המתלוננת למחלקת הרווחה היו בעל פה. משרד מבקר המדינה לא קיבל תגובה ממחלקת הרווחה בזמן הנקוב לפי סעיף 41 לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב), תוך 3 שבועות. לכן משרד מבקר המדינה שלח למחלקת הרווחה פעם נוספת את התלונה הנ"ל בתאריך 24/04/2023, והעתק ממנו אלי. במענה לתלונה זו, מחלקת הרווחה העבירה למבקר המדינה מכתב המפרט את כול המידע והסיוע שקבלה המתלוננת וכי חלק מהתלוננות לא נכונות ו/או המתלוננת לא קיימה את התחייבותה, לכן נשללה הזכאות לקבלת שירות או סיוע זה. בעקבות מכתב זה, משרד מבקר המדינה שלח למחלקת הרווחה מכתב כי לאחר קבלת ההסברים, לא מצאנו מקום להתערבותנו הנוספת. עם זאת ולאור נסיבותיה האישיות של המתלוננת ולאור טענותיה, נבקש כי תפעלו לתיאום פגישה עם המתלוננת לצורך בחינת הסיוע עבורה, תבחנו את בקשותיה לסיוע במימון קניית

מכונת תפירה ולתיקון העובש בביתה ותעדכנו אותנו בהתאם. ככל שיהיה צורך  
בבירור נוסף, נשום ונפנה אליכם בעניין.

**סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

**תלונה מס' 4 מיום 14/04/2022**

תלונה זו הינה דרך משרד מבקר המדינה. התלונה נסבה על מפגע סביבתי שמקורו  
בפעילות רפת לגידול בעלי חיים שפועל בחריגה מהיתר גידול ומתוך גרימת מפגעים  
סביבתיים. כנטען, המתלונן, תושב הכפר, פנה למועצה וביקש את התערבותה ומלין  
על שפנייתו לא טופלה. עוד צוין, כי תלונה זו הוגשה למשרד איכות הסביבה בנוגע  
לשכנו שמגדל בעלי חיים לים ביתם (כבשים ופרות). המתלונן ציין שלשכן יש אישור  
לחווה של 250 מ"ר בלבד אך הוא פלש לאדמות נוספות והתרחב. היום יש ריח בלתי  
נסבל מהרפת ובנוסף יש גם זיהום קרקע. המתלונן ציין שביתו קרוב לרפת וכול בני  
משפחתו סובלים מריחות ולכלוך כול הבגדים מרחים בצואה של הפרות. תלונה זו  
הופנתה לטיפול מחלקת התברואה במועצה. ב 15/5/22 משרד מבקר המדינה פנה  
פעם נוספת לאחר שלא קיבל מענה על הפניה הקודמת מהגורמים הרלוונטיים.  
בבירור מול מחלקת התברואה, נאמר כי העניין מורכב ועדיין נמצא בטיפול. ביום  
26/05/2023 שלח משרד מבקר המדינה מייל כי במשרדם נפתח תיק תלונה מקביל,  
באותו ענין, נגד המשרד להגנת הסביבה שעדכן כי באפריל 2022 הוא יצר קשר עם  
מחלקת התברואה במועצה והזמין דוח סיור מהתברואן. ביום 18/08/2022 עדכן  
משרד מבקר המדינה כי המשרד להגנת הסביבה העביר אליו דוח סיור מיום  
28/07/2022 שערך מפקח היחידה הסביבתית הרי נצרת, ממנו עולה כי הליקויים  
שהתגלו תוקנו וכי כיום לא נמצא מפגע סביבתי שמצריך התערבות, ומשכך החליטה  
נציבות תלונות הציבור להפסיק את הטיפול בתלונה. דוח זה לא הגיע למחלקת  
התברואה במועצה, לכן ביקשתי ממשרד מבקר המדינה לשלוח לי את דוח הסיור  
שבוצע ע"י היחידה הסביבתית – הרי נצרת. קיבלתי את הדוח כולל תמונות בשטח.  
להלן עיקר תוכן הדוח הנ"ל:

1. הדוח נערך בנוכחות בעל הדיר, מדובר בדייר בו מגדלים עגלים, תרנגולות,  
הדייר מחולק לכמה משטחים, נצפו משטחים שמטולים היטב, נקיים  
ומתוחזקים טוב ע"י עובד שנמצא כל הזמן בדייר, נצפו שני קטעים שלא  
נקיים שכל הנראה הם אלה שגורמים למפגעי הריח.

2. נמסרה הוראה לדייר שיבצע פעולות ניקיון בשני המקטעים הללו ולאחר סיום פעולות הניקיון כן יבצע פעולות ריסוס והדברה ע"י מדביר מוסמך.
3. בעל הדייר שתף פעולה והבטיח שכן המשימות יבוצעו דחוף ומידית.
4. הפקח עוד אומר שהוא עמד סמוך לביתו של המתלונן לשם אמידת עוצמת הריח מהדיר, הוא אומר "לא הרגשתי ריח חזק אך עם סיום פעולות הניקיון וההדברה אשר ייעשו אני מאמין שלא יהיו מפגעי ריחות".
5. ניתנה הוראה לבעל הרפת שכן פעולות הניקיון ייעשו כל הזמן ולא רק בעקבות קבלת תלונות.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

**תלונה מס' 5 מיום 15/05/2022**

תושב הכפר משכונת ההר המערבי, הגיש במייל תלונה עם תמונות כי בצד הרחוב מול הבית שלו קיים מדרון צמוד בגובה כ 5 מטר עם שיפוע חזק. הוא מוסיף, כי ברחוב עוברים גם הולכי רגל ובעיקר ילדים. בנוסף, ומחוסר ברירה ומחוסר מקומות למשחקים הילדים משחקים ברחוב. במדרון יש סלעים גדולים וחפצים כבדים שונים אשר נופלים לכיוון הרחוב ועלולים לפגוע בילדים או ברכבים שנוסעים. תלונה זו הועברה לגורמים המוסמכים ברשות. בוצע הסרת מפגעים וניקיון בכביש הנ"ל מיד. התושב שוב התלונן וטען כי זה אינו מספיק ואמר כי המצב מאוד מסוכן ועלול בכל רגע שיקרה מפולת ונפילת סלעים כבדים. ביקרתי בשטח עם מהנדס הרשות, ואכן העניין מחייב טיפול. המהנדס פנה לגזבר הרשות בכדי לבצע תכנון והמצאת מקור מימון ותקצוב לביצוע הפרויקט הנ"ל והסרת המחדל.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: טרם נסגרה**

### תלונה מס' 6 מיום 22/05/2022

תלונה זו הוגשה דרך המייל ע"י תושב אנונימי. תלונה זו הנה על ריח לא נסבל מרפת השכן שלו אשר מגדל כבשים, עופות וחיות אחרות. הוא מתלונן על חוסר היגיינה וריח אשר מפריע לשאר עשרת השכנים. נמצאים ילדים, קשישים וחולים. התושב בחר להתלונן בשם אנונימי שלא יהיה בעיות עם השכן, הוא כותב. הוא הוסיף כי הוא פנה למשרד לאיכות הסביבה והמליצו לו לפנות גם לרשות המקומית. המיקום הוא ליד בית הספר הוא מוסיף.

תלונה זו הובררה למחלקת התברואה להמשך טיפול. בבירור העניין מול מחלקת התברואה נמצא כי העניין טופל ע"י התושב והוא ביצע ניקיון במקום.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

### תלונה מס' 7 מיום 21/06/2022

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר בכתב ביום 21/06/2022 ומבקש שהרשות המקומית תבצע ליד הבית שלו צמוד לדרך 85 תשתיות, קירות תומכים והשלמת דרכים בגלל הסכנה הקיימת.

התלונה הועברה לטיפול מחלקת ההנדסה לבדיקת העניין. לאחר מספר ימים נערך סיור בשטח עם מהנדס המועצה לבדיקת הנושא מקרוב והתברר כי קיימות קירות תומכים הגובל את הבית שלו. ומבחינת הדרכים וסלילתם, העניין אכן מחייב טיפול ובמיוחד לשכנים שמאחורי הבית שלו.

בישיבה עם מחלקת ההנדסה נאמר כי הם יכניסו את הפרויקט הזה לרשימת הפרויקטים הנדרשים תכנון והשגת מקורות מימון.

**סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית**

**סטטוס הטיפול: טרם נסגרה**

### תלונה מס' 8 מיום 27/07/2022

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר במייל עם מכתב התלונה וטופס הגשת תלונה המיועד לכך כולל תמונות מהשטח המעידות והמתארות את התלונה שלו. תלונה זו הנה על שכן של המתלונן שמבצע עבודת סלילת כביש צפונית לבית שלו וכי אבן גרוסה ופסולת בניין נופלים ומתגלגלים מאחורי קיר הגידור של הבית שלו דבר אשר עלול להביא שהקיר יקרס בעתיד. תלונה זו הועברה לטיפול מחלקת ההנדסה, ונמצא כי אכן העניין מצריך טיפול וכי קיימת סכנה לקריסת הקיר לאחר נפילת אבן גרוסה ופסולת בניין מאחורי קיר הגדר אשר נבנה לפני מספר שהים. לאחר התערבות גורמים נוספים במועצה, החלה עבודת בניית קיר תומך חדש לפתרון הבעיה הנ"ל והסכנה הוסרה.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

### תלונה מס' 9 מיום 14/08/2022

תלונה זו הוגשה ע"י שני הורים בתאריך 23/06/2022 לאגף החינוך והגנים במועצה על רצונם לשבץ את בתם בגן ילדים אלג'בל. בתלונה נאמר שהם (ההורים) רשמו אותה דרך האפליקציה לגן אלג'בל ואין להם אסמכתא על כך, והופתעו לגלות שמשום מה היא רשומה בגן הזיתים. מאחר שלא נתקבלה תשובה, ערכו ישיבה עם אגף החינוך בנוכחות יו"ר הרשות וסוכם כי בשל העדר מקומות בגן אלג'בל באם יתפנה מקום, אזי הבת שלהם תהיה בעדיפות ראשונה ובשלב זה היא נרשמה בגן אחר, גן אלעין, עד שיתפנה מקום בגן אלג'בל. המתלונן אמר בתלונה שהם סמכו על זה אבל נדהמו לגלות כי נכד של חבר מועצה שהיה רשום לגן אחר, הועבר ושובץ בגן אלג'בל בניגוד להבטחות הנ"ל. בעקבות זאת, בתאריך 14/08/2022 המתלונן הגיש תלונה למשרד החינוך עם העתק ממנה אלי. לאחר בירור התלונה מול הגורמים המוסמכים במועצה, התברר כי גן אלג'בל מלא ואין אפשרות לשבץ את הבת של המתלונן בשלב זה. לאחר המשך הבירור מול אגף החינוך, נאמר כי ההורים בחרו להעביר את הבת שלהם לגן בנצרת, ביקשו וקיבלו מכתב עזיבה.

**סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

## מעקב אחר תלונות דוח שנת 2021 – דוח מס' 2

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.

**סטטוס התלונה: מוצדקת**

**סטטוס הטיפול: נסגרה**

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.

**סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית**

**סטטוס הטיפול: טרם נסגרה וטרם טופלה**

## **מעקב אחר תלונות דוח שנת 2020 – 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: נסגרה**

### **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 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.**