

מועצה מקומית עילול

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 5

2024 שנת

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

תוכן העניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
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
10	תלונה מספר 2
10-11	תלונה מספר 3
11	תלונה מספר 4
11-12	תלונה מספר 5
12	תלונה מספר 6
12-13	תלונה מספר 7
13	תלונה מספר 8
14	מעקב אחר תלונות דוח 2023 – דוח מס' 4
16	מעקב אחר תלונות דוח 2022 – דוח מס' 3
17	מעקב אחר תלונות דוח 2021 – דוח מס' 2
17	מעקב אחר תלונות דוח 2020 – דוח מס' 1
	עיקרי החקיקה
18	מינוי ממונה על תלונות הציבור
18-22	תקציר הוראות החוק

01/05/2025

כבוד :
מר סאיד אבו ראס
ראש המועצה המקומית
עילוט

אדון נכבד,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2024.

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 2024

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 ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

תקציר תלונות הציבור לשנת 2024

מבוא:

ברשות לא מופעל מוקד לקבלת פניות/תלונות מהתושבים ו/או מהציבור בשגרה או בחירום.

בשנים המעטות שעברו, הופעל פיילוט במשותף עם אשכול לקבלת ורישום פניות תושבים, שהתמקם בכפר כנא. 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.

המלצותי לרשות להפעיל מוקד 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 14/01/2024

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י אחת ההורים הן למשטרת ישראל והן למשרד החינוך מחוז צפון. ביום 14/01/2024 הגישה המתלוננת התלונה למשרד החינוך במייל כולל תמונות. בנוסף, שלחה אותה למייל שלי.

עיקר התלונה הנו תקיפת חסר ישע, הבן של המתלוננת בן 9 שנים, ע"י מורה ספורט בבית ספר יסודי א' במהלך חודש 12/2023. כמו כן, המתלוננת כתבה שהיא הגישה תלונה למשטרת ישראל וכי נגדו מתנהל תיק פלילי. עוד הוסיפה המתלוננת כי הבן שלה נמצא בטיפול בנפגעים במרכז לין מאחר והנו בן 9 שנים.

יצוין כי, עפ"י סעיף 7 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 - תלונות שאין לבררן: היא תלונה שבעניינה כבר הוגשה תלונה למשטרה ומתנהל בגינה הליך משפטי. אבל, למרות זאת, ראינו מן הנכון להמשיך בבירור העניין מתוך כוונות ורצון לצדדים למצוא פתרון הולם שיהיה מקובל על כול הצדדים.

לאחר השיחות שקיימתי עם הצדדים הקשורים בעניין ולאחר הפגישה שהתקיימה ביני לבין מנהל בית"ב יסודי א' התברר כי גם להם יש טענות משלהם בעניין התלונה הנ"ל. בנוסף, התברר כי קיימות תלונות במשטרה לגבי העניין הנ"ל משני הצדדים.

לאחר הבדיקה, אנו סבורים וממליצים על הצורך בעריכת ישיבות ושיחות ישירות בין הצדדים דבר אשר אמור לעזור ברמה גבוה להבהיר את הטענות והעניינים ואת חוסר שביעות הרצון ולהוריד להבות.

בבדיקת מעקב, וניסיון לערוך ישיבות אלו, נודע לנו כי כבר התקיימה ישיבה בבית ספר יסודי א' בנוכחות משרד החינוך וכי העניין הוסדר. אנו מברכים קיום הישיבה והשיחות הנ"ל ומקווים כי העניינים הוסדרו. אנו ממליצים ומעודדים המשך קיום ישיבות ושיחות אלו גם בעתיד.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 2 מיום 01/04/2024

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושב הכפר אלי במייל כולל תמונות עבור תאונת דרכים התרחשה ביום 25/03/2024 בשכונה המערבית ביישוב בכביש הצמוד לחלקה 51 גוש 17488. מהתלונה עולה כי הרכב סטה מהכביש מסיבה כלשהי, התהפך ונפל ממדרון אל תוך החצר הבית של הנהגת. האירוע הסתיים בפציעה קלה לנהגת, נזק קל לחצר ונזק לרכב כמובן.

מהתלונה עולה כי הכביש הנ"ל ללא מעקה, מדרכות, סלול באופן צר. בנוסף, הכביש ללא מדרכות להולכי רגל במיוחד שחלק ממשתמשי הכביש הם תלמידים שהולכים לבתי ספר.

את התלונה העברתי למחלקת ההנדסה. אנוכי, מהנדס המועצה והבן של הנהגת ערכנו ביקור בשטח ונמצא כי הכביש אכן ללא מעקה וללא מדרכות. מהנדס המועצה הורה מיד על התקנת מעקה בטיחות זמני להגנת הציבור והמשתמשים בדרך, אך צעד זה אינו פוטר הבעלים של החלקה לקיים את התחייבותם ע"פ תנאי היתר הבניה שהשיגו מהוועדה לתכנון ובניה. עוד עולה מתגובת מהנדס המועצה, כי לאחר הבדיקה עולה כי המתלונן אין לו אלא להלין על עצמו, ואף מוטלת עליו החובה לקיים התחייבויותיו וחובותיו ע"פ תנאי היתר הבניה מס' 24722 שקיבל, אשר לפיו התחייב בפני הוועדה המקומית לתכנון ובניה לנקוט בכל אמצעי הבטיחות לרבות השלמת הפיתוח ובבניית כל הקירות התומכים כולל הקירות נשוא תלונה זו לפני בניית המבנה, דבר שלא נעשו על ידיו.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 3 מיום 102/06/2024

תלונה זו הוגשה במשרדי ביום הנ"ל בכתב ע"י תושב שמתלונן על השלכת פסולת בגוש 17488 חלקה 51 בשכונה המערבית שבבעלות המדינה. חלקה שגובלת את בתי המגורים של משפחת המתלונן. המתלונן הוסיף, שמעשה זה נעשה מספר פעמים.

לאחר שהמתלונן דיבר עם הנילון הוא הסיר את הפסולת הנ"ל. אבל בחודשים האחרונים הוא חזר לאותם מעשים להשלכת פסולת באותה חלקה. המתלונן ביקש ממנו מספר פעמים להסיר את המפגעים הנ"ל ולהפסיק את המעשה הזה אבל ללא מענה, לכן הוא פנה אלי בתלונה הזו.

העברתי את התלונה הזו לטיפול מחלקת התברואה והתגובה היתה שדיברו עם הנילון בעניין הזה בעבר ויחזרו לדבר אתו כדי להסיר את המפגע ולהפסיק את זה

אחת ולתמיד. מביצוע מעקב התברר כי המחדל אכן הופסק אבל הוא לא הסיר את הפסולת ששפך בעבר.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 4 מיום 06/08/2024

מדובר בתלונה שהוגשה אלי במייל כולל תמונות ע"י תושב שכונה מזרחית מהכפר שגר לידי שתי בתי מכולות. עיקר התלונה הנו אי איסוף האשפה והקרטונים באופן סדיר שליד ביתו, דבר אשר מהווה מפגע בריאותי במיוחד שיש לו ילדה קטנה. מהתלונה עולה כי הוא פנה למועצה מספר פניות בעניין הנ"ל. עוד טוען המתלונן כי מכונת הטיאוט לא נכנסה לכביש שהוא גר בו.

התלונה הזו הועברה למחלקת התברואה באותו יום. ונאמר כי אכן היות ושם יש שני בתי מכולת לפעמים קיימת אי סדירות באיסוף האשפה ובמיוחד לגבי ערימות הקרטון שנוצרים מעת לעת.

התלונה הועברה לטיפול מחלקת התברואה, העניין טופל והוסדר באותו יום.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 5 מיום 22/08/2024

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושב הכפר משכונת המעיין למבקר המדינה ביום 14/08/2024 והובררה למייל שלי ע"י משרד מבקר המדינה. יצוין כי, עפ"י סעיף 7(5) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 - **תלונות שאין לבררן**: היא תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור. אבל בחרתי בהתערבות ע"מ לקדם ולעזור בפתרון העניין וגם בעניינים אחרים מסוג זה שהוגשו למבקר המדינה. בתלונה הנ"ל המתלונן מלין על כך שקבלן פינוי האשפה אינו מפנה את פח האשפה ששייך למתלונן אם אינו מלא. אם יש פח חצי קיבולת או מספר שקיות, בלבד, הקבלן משאיר את הפח ולא מפנה אותו ובכך נוצר מפגע סביבתי לאור זה שעד לסבב הפינוי העוקב חולפים ימים רבים.

בעקבות הפניה הנ"ל, הפניתי אותה למחלקת התברואה ונערך דיון בעניין גם מול הקבלן. בבירור ומעקב אחר הנושא הנ"ל קיבלתי תגובתו ששל מנהל מח' התברואה כי החל מתאריך 25/02/24 התחיל משבר באיסוף ופינוי אשפה ביתית מעורבת

באזור הצפון כתוצאה מהגבלה בקליטת האשפה במטמנות ל 50% מהכמות החודשיים הממוצעות. בעקבות זאת נוצר צמצום בתדירות האיסוף בתחום הרשות. וכי החל מתאריך 26/08/24 איסוף ופינוי האשפה חזר לקיבולת מלאה והמחדל אצל המתלונן טופל.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: נסגרה חלקית

תלונה מס' 6 מיום 06/05/2024

תלונה זו הוגשה אלי דרך המייל ע"י תושב הכפר ממרכז הכפר. עיקר התלונה הינה רישום הבת שלו לגן ילדים. ביום 05/05/2024 הרישום מתחיל, האמא ניסתה לרשום את הבת שלהם לגן הילדים אלג'יבל דרך המערכת הממוחשבת אבל ללא הצלחה על אף הניסיונות הרבים והחוזרים. המערכת כן, מאפשרת לרשום את הבת בגן אחר, אבל לא לגן הרצוי שהוא גן אלג'יבל. לפי התלונה, האמא התקשרה למועצה לדווח על כך, ואף נכחה במועצה, במחלקת החינוך. תגובת מחלקת החינוך היתה, כי היתה בעיה בקישור הרישום והיו הורים שרשמו את ילדיהם. כפתרון זמני, הבת שלהם נרשמה צפונית עד לבירור העניין. בנוסף, האבא פנה אל ראש המועצה ודיווח לו על כך וכי הם מעוניים בגן אלג'יבל. סוכם שימתינו עד יום 15/05/2024, יום סיום ההרשמה, ואם יש מקום יטפלו בעניין וירשמו את הבת בגן אלג'יבל. ביום 22/05/2024 דווח לי ע"י האבא כי העניין טופל.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 7 מיום 01/12/2024

תלונה שהוגשה ביום 01/12/2024 בכתב ע"י אחת המפלגות במועצה. עיקר התלונה היתה בנוגע למכתב למועצה בשם יו"ר המפלגה הנ"ל. יו"ר המפלגה אומר במכתבו שהוא מביע את התנגדותו המוחלטת והתנערותו מהמכתב שנשלח בשמו ביום 19/11/2024 היות והוא לא שלח מכתב זה ואין לו שום ידע ו/או קשר למכתב הנ"ל. הוא מוסיף כי מכתב זה נשלח ע"מ לפגוע בשמו הטוב ומעמדו הציבורי. בנוסף, הוא אומר כי מכתב זה מהווה התחזות וזיוף, אשר נעשה בו שימוש לרעה כדי להשיג מטרות בלתי חוקיות, ובפרט פגיעה בשמו כחבר מועצה. עפ"י סעי' 441 חוק העונשין, התשלי"ז-1977: "מי שעשה זיוף של מסמך או מידע במטרה להטעות את הציבור או

גורם אחר, דינו מאסר של עד 7 שנים". וסעי' 441 אי לחוק הנ"ל קובע כי: "התחזות למישהו אחר במטרה לרמות, דינה מאסר של עד 3 שנים". בבירור העניין, התברר כי המועצה אכן, קיבלה מכתב זה. ובישיבה עם יו"ר המפלגה הוסבר כי אין מקום לי ו/או למועצה לדון בתלונה הזו וכי הוא יכול לפנות למשטרה ולהגיש תלונה על כך שאנשים מתחזים ושולחים מכתבים בשמו.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 8 מיום 22/12/2024

תושב שכונת אלג'בל ובעל קונדיטוריה הגיש תלונה ביום הנ"ל על חוסר ואי תאורה בכביש ליד החנות והבית שלו למרחק של כ 40 מטר שמהווה כ 6 עמודי חשמל ללא תאורה. יוזכר כי זו לא הפעם הראשונה שהמחדל הזה פוקד את קטע הכביש הנ"ל. תלונה אחרונה בכביש הנ"ל הוגשה ביום 05/04/2023 והתלונה שלפניה היתה ביום 29/02/2022.

בעקבות העברת הפניה לגורמים הרלוונטיים ברשות ולאחר התערבות מנכ"ל הרשות העניין טופל ותוקן לאחר מספר חודשים ע"י חשמלאי מוסמך.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2023 – דוח מס' 4

תלונה מס' 4 מיום 18/07/2023

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר משכונת אלג'יבל למשרד מבקר המדינה ביום 10/07/2023. משרד מבקר המדינה פנה ביום 18/07/2023 לראשונה למועצה בתלונה הנ"ל עם העתק אלי. התלונה הנ"ל מתחלקת לשתי תלונות שהוגשו באותו יום. תלונה אחת, שהתושב מתגורר בבית שלו מזה מספר שנים, ובסמוך לבית זה עובר כביש ראשי מס' 91 אשר לא סלול עד היום. ואילו התלונה השנייה שלו היתה, התנהלות הדברים שלו ברשות מקרקעי ישראל ובמועצה מקומית עילוט לגבי רכישת מגרש מס' 12 בגוש 17486 חלקה 3 ביום 29/02/2016 ושטחו 533 מ"ר. המתלונן טען כי צמוד למגרש שרכש קיים מזה כ-15 שנים כביש. כשרכש המתלונן המגרש לא ידע ששטח המגרש שרכש כולל גם 87 מטרים שיזקפו לטובת הכביש. המתלונן טוען ששילם עבור 533 מ"ר נטו ולא ידע שהכביש צריך להיסלל במגרש שרכש. ולסיכום, המתלונן ביקש את התערבות משרד מבקר המדינה בעניין סלילת הכביש מס' 91 וכן, בקשת 87 מטר חלופיים במקום אלה שנוקפו לטובת הכביש וטוען כי רשות מקרקעי ישראל לא היתה צריכה למכור לו שטח כשהיה ידוע להם שיעבור ממנו כביש ולהסתיר את העובדה מהמתלונן. הפניה הועברה למחלקת ההנדסה לברור וטיפול בעניין. מהנדס המועצה ציין כי זה בנושא רשות מקרקעי ישראל העניין מצריך התערבות היועץ המשפטי למועצה והוא יהל דיון ובירור מולו.

ביום 13/08/2023 המועצה קיבלה עוד פניה ממשרד מבקר המדינה כי טרם קיבלה תשובה ע"י המועצה. פניה נוספת באותו ענין התקבלה ע"י משרד מבקר המדינה התקבלה ביום 20/09/2023 כי טרם קיבלו תשובת המועצה. בבירור העניין מול מחלקת ההנדסה נאמר כי זה בשלבים מתקדמים מול היועץ המשפטי למועצה. ביום 21/09/2023 מהנדס המועצה שלח את תגובת המועצה לאחר התייעצות עם היועמ"ש של המועצה.

לגבי התלונה הראשונה, סלילת כביש מס' 91, תגובת המועצה היתה כי המועצה יזמה תכנון מדידות לכביש הנ"ל אך קיימים מס' חסמים בין היתר פינוי סככות שהם בבעלות המתלונן ובני משפחתו, וכי טרם התקבל תקציב ומקור מימון, ובעת קבלת מקור תקציבי והסרת המפגעים המועצה תפרסם מכרז כדת וכדין וכדת לסלילת הכביש.

ולגבי התלונה השנייה, תגובת המועצה היא כי ההתקשרות נערכה בין המתלונן לבין רמ"י (רשות מקרקעי ישראל). דרך המלך היא לפנות לרמ"י אשר פרסם המכרזים וערך התקשרויות עם המתלונן. עוד צוין בתגובת המועצה כי הכביש קיים עוד מזה מספר שנים ומופיע בצילומי אוויר וכי כול הפרטים מופיעים בחוברת הרכישה. בנוסף, צוין בתגובה כי למגרש של המתלונן קיימת גישה מכביש הראשי אשר סלול וקיים מדרכות ומערכת ביוב, ניקוז, וכו'. וכול פיצוי אשר דורש המתלונן איננו באחריות המועצה כי אינה צד לשיווק, לעסקת המכירה, עסקת הרכישה. בעקבות תגובת המועצה הני"ל למשרד מבקר המדינה, משרד מבקר המדינה שלח מכתב שמהותו כי, בנסיבות אלו ומשעולה בתשובת המועצה כי קיימת דרך גישה לביתו של המתלונן וכי המועצה פועלת לאישור תקציב לסלילת כביש מס' 91, לא מצאנו מקום להתערבותנו. ובכך נחשבת התלונה כנסגרה.

סטטוס התלונה: מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול: נסגרה חלקית

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2022 – דוח מס' 3

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' 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

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2021 – דוח מס' 2

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' 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.**