

מועצה מקומית עילול

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 6

2025 לפנת

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

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
9	תלונה מספר 2
10	תלונה מספר 3
10	תלונה מספר 4
11	תלונה מספר 5
11	תלונה מספר 6
12	תלונה מספר 7
13	מעקב אחר תלונות דוח 2024 – דוח מס' 5
14-15	מעקב אחר תלונות דוח 2023 – דוח מס' 4
	עיקרי החקיקה
16	מינוי ממונה על תלונות הציבור
16-20	תקציר הוראות החוק

04/05/2026

כבוד :
מר סאיד אבו ראס
ראש המועצה המקומית
עילוט

אדון נכבד,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2025.

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 2025

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 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 2025

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 03/02/2025

מדובר בתלונה חוזרת שהוגשה לראשונה ביום 06/08/2024 אשר טופלה ונסגרה בזמנו. התלונה הוגשה אלי במייל כולל תמונות בשנית ביום 03/02/2025 ע"י תושב שכונה מזרחית מהכפר שגר לידי שני בתי עסק סופר מרקט וחנות למכירת מוצרי פלסטיקה. עיקר התלונה הנה 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 פעמים בעניין הנ"ל. תלונה הזו הועברה לגורמים הרלוונטיים במחלקת 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. מביצוע בדיקת מעקב עם מחלקת התברואה דווח כי התלונה העניין טופל והוסדר באותו יום.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 2 מיום 14/04/2025

תלונה זו הוגשה אלי דרך הטלפון ע"י תושב משכונת אלג'בל על כל שהמבנה 3 קומות אשר מתגורר בו עם שני בניו ומשפחותיהם אינו מחובר למערך הביוב וכי תאגיד הרי נצרת אינו עושה מספיק כדי לחבר את המבנה למערך הביוב בישוב. יצוין, כי הביוב של המבנה מחובר לבור ליד המבנה מזה מספר שנים וכי קיימות נזילות והצפה מהבור הנ"ל לשכנים אשר התחילו להתלונן על המפגעים הנ"ל. תאגיד הרי נצרת בדק את המקרה בשטח וטען כי יש קושי מסוים לחבר את המבנה למערך הביוב היות ויש התנגדויות מצד השכנים להעביר אות הקו מהחלקות שלהם. התושב ביקש את התערבות המועצה בעניין, אך כול הניסיונות לא צלחו, עד שאחד השכנים בסוף הסכים ופתר את העניין מול תאגיד הרי נצרת.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 3 מיום 03/05/2025

תלונה זו הוגשה במכתב ע"י מספר תושבים בנוגע לשינויים שבוצעו במסלול קו 13 עילוט-נצרת ע"י משרד התחבורה. מהות התלונה כי השינויים הנ"ל פוגעים בתושבים ובעיקר בתלמידי בתי הספר אנגיליה, דונפוסקו, סליזיאן, מאר יוסף ועוד אשר מסתמכים על קו זה לצורך הגעה לבתי ספר שלהם, ואשר נאלצים לשנות קווים פנימיים על מנת להגיע לבתי ספר, דבר אשר משבש את שגרת החיים ומגדיל את העלות.

הנציגים במועצה ערכו מגעים ופגישות עם הנציגים של משרד התחבורה וחברת התחבורה וסוכם כי קו 13 יישאר במסלול המוצע החדש (דרך בי"ח אנגלי) וכי הפתרון המוצע לתלמידי בתי הספר הנו קו 13א' יסיע את התלמידים בשעות הבוקר ובשעות הפיזור חזרה במסלול הישן, (דרך סאלזיאן). מבדיקת מעקבן עם נציגי המועצה עלה כי אכן הפתרון המוצע קוים וכי קו 13א' משרת את התלמידים הן בשעות הבוקר והן בשעות אחרי הצהריים ובכך נחסך זמן וכסף לתלמידים ולהוריהם.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 4 מיום 02/11/2025

תלונה זו הוגשה דרך הוואטאפ ע"י עובדת המועצה בנוגע לבדיקת השקיפות לגבי פרסום מכרז אשר בוצע ע"י המתנ"ס של עילוט למנהלת גנים לגילאי 3-0. העובדת טענה כי משרה פורסמה רק בלוח המודעות הפנימי של ההורים בתוך המתנ"ס, ללא פרסום באתר האינטרנט או בערוצים הרשמיים של המתנ"ס. העובדת עוד הוסיפה, כי בהיות המתנ"ס גוף ציבורי הפועל מתקציבים ציבוריים, מבקשת לוודא שהליך הפרסום והגיוס נעשה בהתאם לעקרונות של שקיפות, שוויון הזדמנויות ומנהל תקין כפי שמתחייב מהנחיות החברה למתנ"סים ומהדין הקיים, והאם נפתחה המשרה לתחרות הוגנת בין כלל המועמדים?

מבדיקת העניין והישיבות עם הגורמים הרלוונטים במועצה ועם מנהלת המתנ"ס התברר כי אכן היה מכרז ונבחרה מועמדת אך בסופו של דבר המועמדת הנ"ל לא אושרה היות ואינה עונה על כול הקריטריונים. עוד התברר, כי הפרסום לא נעשה בכול הערוצים האפשריים והקיימים לרשות המתנ"ס וכי היה ביכולת המתנ"ס להשתמש בכול האמצעים האפשריים והטכנולוגים כדי להגיע לכול המעוניים.

ההחלטה שהתקבלה בסופו של דבר היא פסילת המועמדת ופרסום חדש למכרז הנ"ל.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 5 מיום 12/11/2025

מודבר בתלונה שהוגשה ע"י תושב מרכז הכפר בקרבת אזור המועצה המקומית. עיקר התלונה הנה על אי סדירות מתמשכת באסיפת האשפה ועל המפגעים הבריאותיים אשר נגרמו מכך. העניין הועבר לגורמים הרלוונטים ברשות, ביקרו בשטח ופתרו את הבעיה.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

תלונה מס' 6 מיום 18/11/2025

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר דרך מכתב נמסר ביד גם לגורמים הרלוונטים השונים במועצה. תלונה זו הנה מחוץ לתחום השיפוט של הכפר עילוט, אבל היא כן נוגעת לתושבי כפר עילוט ואפילו גם לאחרים. עיקר התלונה הנה העומסים המסביב שנוצרים בכיכר אלמשארף ובמיוחד בשעות הבוקר ובשעות אחרי הצהרים. מה עוד, שבעתיד הקרוב, ליד הכיכר הנ"ל עומדים להיפתח מרכז מסחרי ענק והעומס יגבר ויהיה יותר קשה לאנשים היוצאים מהכפר. מבדיקת הנושא עם הגורמים השונים במועצה ובמיוחד מחלקת ההנדסה, נאמר כי העניין בסדר העדיפות של המועצה וכי מתכננים למצוא חלופה נוספת והקמת מסלול חדש נוסף לאלה שיוצאים מהכפר.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: טרם נסגרה

תלונה מס' 7 מיום 19/11/2025

תלונה זו הוגשה ע"י תושב הכפר לבי בור שנמצא בכביש צפונה מהצומת של רחוב אלשוהדא וכביש צפורי, דבר אשר מסכן את הנהגים והולכי רגל ועלול לגרום נזק לרכבים.

מיד פניתי לגורמים המוסמכים במועצה לטפל בעניין. מספר שעות דווח לי כי העניין אכן טופל. מבדיקה פיזית במקום עלה כי אכן המקרה טופל והסכנה הוסרה.

סטטוס התלונה: מוצדקת

סטטוס הטיפול: נסגרה

מעקב אחר תלונות דוח שנת 2024 – דוח מס' 5

תלונה מס' 5 מיום 22/08/2024

מדובר בתלונה שהוגשה ע"י תושב הכפר משכונת המעיין למבקר המדינה ביום 14/08/2024 והועברה 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

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

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.**