



----- مجلس محلي يافة الناصرة
מועצה מקומית יפיע -----



تقرير مندوب شكاوي الجمهور

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מספר 1

לשנת 2016

01/03/2017

לכבוד :
מר עימראן כנאנה
ראש המועצה המקומית
יפיע
אדון נכבד,

**הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2016**

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2016.

דו"ח זה הינו הדו"ח הראשון 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,
גימאמעה עאדל
מבקר המועצה

העתקים
חברי המועצה



תוכן העניינים

4	-----	הקדמה
4	-----	מינוי נציב תלונות
5	-----	הגשת תלונה
5	-----	תנאים לטיפול בתלונה
5	-----	דרכי בירור תלונה
6	-----	תלונות שאין לדון בהם
6	-----	עצמאות הממונה
6	-----	איסור הפרעה
6	-----	חובת סודיות
7	-----	הגשת דו"ח הממונה
7	-----	תקציר התלונות
7	-----	תלונה מספר 1
8	-----	תלונה מספר 2
8	-----	תלונה מספר 3
9	-----	תלונה מספר 4
10	-----	תלונה מספר 5
		עיקרי החקיקה
10	-----	מינוי ממונה על תלונות הציבור
10-14	-----	תקציר הוראות החוק



דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

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.

בישיבה מספר 15 אשר התקיימה בתאריך 16/06/2015, מליאת המועצה מינתה את מבקר המועצה כנציב תלונות הציבור (להלן הממונה).

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 לשיעור 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 משמעותי.

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

- א. התלונה צריכה להיות בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
- ג. 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

- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- ב. תלונה שמהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- ד. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- ה. 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 2016

תלונה מספר 1 מיום 18/05/2016

המלין תושב הכפר הלין למחלקת התברואה על מפגע תברואתי כתוצאה מהשלכת פסולת וזבל והצבת פח האשפה מתחת לחלון ביתם מצד שכנם בצורה מכוונת על מנת לגרום להם לאפשר לו מעבר רגלי מתוך שטחם הפרטי בעקבות סירובם לכך.

מדובר בסכסוך בין שכנים על הזכות למעבר אשר התפתח להתנכלות מצד השכן הדורש מעבר רגלי וחניה לרכב בשטח הפרטי של השכן.

הממונה יחד עם מנהל מחלקת התברואה דנו בתלונה, נפגשו עם המלין והנתבע, אסרנו על השכן להציב את פח האשפה מתחת לחלון המלין ויש להציבו בחוץ בצד הכביש על מנת לאפשר למשאית האשפה לרוקן את הפח באופן סדיר ובטוח, כמו כן בקשנו לא להשליך פסולת מחוץ לפח האשפה.

מדובר בתלונה מוצדקת באופן חלקית ומוצדק בקשר להצבת פח האשפה, הצד השני של התלונה לא נפתר והמלין יחד עם אחיו פנו לבית המשפט וקבלו צוו מבית המשפט בסוף חודש יולי המזהיר את השכן לא להתנכל להם ולא להשליך פסולת ואסור לו להטריד את שכניו.

סטטוס התלונה : מוצדקת חלקית

סטטוס הטיפול : סגורה



תלונה מספר 2 מיום 11/07/2016

תלונה של תושב נגד שכנו אשר הקים בשטח המיועד למגורים סככה ומגדל בה בעלי חיים ואוגר בה פסולת וגרוטאות ברזל שמהווה מטרד רעשני ותברואתי.

מדובר בתלונה מורכבת, חלקה בטיפול מחלקת התברואה והוטרין וחלקה בסמכות הוועדה לתכנון ובנייה על שימוש חורג בקרקע והקמת מבנה ללא היתר בנייה.

הממונה פנה למחלקת התברואה לתת מענה ופתרון למפגע התברואתי, ובמקביל למר לורנס קובטי מפקח בנייה מטעם הוועדה לתכנון ובנייה לטפל במבנה לא חוקי ובשימוש חורג.

המצב היום אין שימוש במבנה לא מתקיימת בו פעילות כלשהי ומצד השני הסככה עדיין קיימת, המלין לא חזר לממונה מאז שהתלונן.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

תלונה מספר 3 מיום 06/09/2016

תושב הלין נגד עובדי הקבלן מפני הפסולת הביתית בכך שאינם מרוקנים את פחי האשפה שיש בהם אשפה בכמות קטנה ומשאירים האשפה לתקופה ארוכה עד שפח האשפה מתמלא, כמו כן הלין על כך שלא מחזירים את הפחים למקומם וזורקים אותם באמצע הכביש ומאחורי הרכבים החונים בחניית הבית דבר אשר מאלץ אותו באופן קבוע להחזיר את הפחים למקומם, הואיל והמלין עובד כאח במחלקת טיפול המרץ לב ואמור להיות נקי באופן סטירילי, עיסוקו בהחזרת פחי האשפה למקומם פוגע בו ובעבודתו.

פניותיו למחלקת התברואה לא נענו, לאחר פנייתו למחלקת תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה התלונה הועברה לטיפולו, למרות שעל פי חוק, אסור לממונה לטפל בתלונה המתנהלת אצל נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, נאלצתי לטפל בתלונה בעקבות פניית עורך דין ואאיל אבו אלהיגיא ממשרד מבקר המדינה.

לצורך טיפול בתלונה, נפגשתי עם מנהל מחלקת התברואה במועצה ועם קבלן פיננוי האשפה, ולאחר מספר פניות אישיות לקבלן האשפה הבעיה נפתרה לשביעות רצונו של המלין.



הממונה שלח מכתב למשרד מבקר המדינה על הטיפול בתלונה לעו"ד ואיל
אבו אלהיג'א.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

תלונה מספר 4 מחודש מרץ 2016

תושבי שכונה ועו"ד פנו למחלקת ההנדסה ולממונה בתלונה על קיר תומך
לכביש הכניסה לשכונה ליד מתחם בית הספר ואשר ממנו עוברים תמידי בית
ספר שמהווה סכנת חיים לעוברי אורח כתוצאה מסדקים בקיר שנתגלו בו
כמו כן הקיר חוסם כניסת משאיות גדולות ובמיוחד משאית האשפה לשכונה
דבר המאלץ את כל השכנים מעבר כביש זה לסחוב את פחי האשפה פעמיים
בשבוע על מנת שמשאית האשפה תפנה האשפה.

מדובר בתלונה מורכבת בעלת משמעות הנדסית ומצריכה גיוס כספים
ומציאת מקורות מימון.

הממונה פנה למחלקת ההנדסה לגזברות ולראש המועצה על מנת להתגייס
להביא לפתרון הבעיה, מחלקת ההנדסה וראש המועצה קיימו משא ומתן עם
בעל הנכס של קיר התומך על מנת להרוס את הקיר ולהזיז אותו פנימה על
מנת להרחיב את רוחב הכביש ולאפשר כניסת משאיות לשכונה ולמנוע סכנת
קריסת הקיר, לאחר משא ומתן מתמשך סוכמו התנאים להריסת הקיר
ובנייתו מחדש והזזתו פנימה, כך שהכביש יתרחב בלפחות חצי מטר על מנת
לאפשר כניסת משאיות לשכונה, נמצאו מקורות מימון לפרויקט, המועצה
פרסמה מכרז, נפתח המכרז וטרם הוכרז על קבלן זוכה.

סטטוס התלונה : מוצדקת.

סטטוס הטיפול : בשלב סגירה וסיום.



תלונה מספר 5 מיום 21/11/2016

המלין אביה של בעלת סלון תספורת לנשים, הלין על חיוב ארנונה בטרם פתיחת הסלון, לטענתו הבת טרם פתחה את הסלון ועדיין עובדת בסלון של חברה שלה, ועל כן אין זכות למועצה לחייבה בארנונה בטרם התחילה לעבוד, לטענתו החיוב בארנונה בגלל שהוא לא נמצא ביחסים טובים עם אחיו שהוא מנהל הארנונה במועצה ועל כן שלח חיוב בטרם פתיחת הסלון. מדובר בערר על חיוב בארנונה, אשר מטיפולו של מנהל הארנונה.

בדיקת התלונה, ולאחר בירור התלונה עם מנהל הארנונה, העלתה שהבת כבר פתחה סלון והתחילה לעבוד החל מחודש יולי 2016 ועל כן דין תלונתו וערעורו להידחות, המלין לא הצליח להמציא מסמכים המאשרים את טענתו, בקשר לדרישה להמצאת תלושי משכורת המעידים על עבודתה בסלון של חברתה, נטען שהיא עובדת ללא תלוש.

סטטוס התלונה : לא מוצדקת

סטטוס הטיפול : טרם נסגרה סופית



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 ראיה

סעיף 16



דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה
על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה
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 שלום ארנונה לחייבים.
4. בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות
המקומית.