



----- مجلس محلي يافة الناصرة

מועצה מקומית יפיע



تقرير مندوب شكاوي الجمهور

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מספר 3

לשנת 2018

22/08/2019

לכבוד:
מר מאהר ח'ליליה
ראש המועצה המקומית
יפיע
אדון נכבד,

**הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2018**

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2017.

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,
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
8	-----	תלונה מספר 1
9	-----	תלונה מספר 2
9	-----	תלונה מספר 3
12-13	-----	תשובה למבקר המדינה
		עיקרי החקיקה
21	-----	מינוי ממונה על תלונות הציבור
21-24	-----	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 תפקידיו, 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 2018

תלונה מספר 1 מיום 05/03/2018

המלין תושב הכפר הלין למחלקת התברואה על מפגע תברואתי כתוצאה מאי פינוי האשפה בזמן ובאופן סדיר, וכן על ריחות של ביוב ובעלי חיים. מדובר בתלונה מתמשכת של התושב אשר מלין כל מספר חודשים על אי פינוי האשפה הביתית באופן סדיר.

הבדיקה העלתה, שמדובר בשכונה אשר הגישה אליה בעייתית עקב כבישים צרים יחסית ועקב חניית רכבים בצידי הכביש אשר חוסמים את כניסת המשאית לשכונה ואי פינוי האשפה באותו יום.

מנהל מחלקת התברואה נמצא כל הזמן בקשר עם נהג משאית האשפה אשר מדווח אליו באותו יום על אי פינוי האשפה בשכונה עקב חסימת כביש, והוא תמיד נמצא בקשר עם תושבי השכונה ומבקש מהם לא לחסום הכביש על מנת לאפשר פינוי האשפה באופן תקין וסדיר, לצערי בקשותיו לפעמים לא מקבלות אוזן קשבת ועל כן הבעיה מתמשכת.

בתקופה האחרונה משרדי נמצא בקשר ישיר עם קבלן פינוי האשפה ויחד דואגים על פינוי האשפה בהתאם.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : מטופלת



תלונה מספר 2 מיום 16/08/2018

תושב אותה שכונה יחד עם עוד תושבים מהשכונה הגישו תלונה למשרדי על מפגע תברואתי עקב אגירת גרוטאות של חלקי ברזל ומכוניות בקרקע המיועדת לבנייה אשר מהווה מטרד לתושבים ומפגע תברואתי ובטיחותי עקב גלישת הגרוטאות הנאגרות לצידי הכביש יחד עם העמדת משאית וחוסמות כניסת משאית האשפה והרכבים לשכונה, במיוחד כאשר מדובר בשכונה צפופה מאוד עם כבישים צרים יחסית. מדובר בעבירה על חוק התכנון והנייה ושימוש חורג בקרקע למטרות עסקיות כאשר הייעוד של הקרקע הוא לבנייה.

משרדי פנה במכתב למפקח הבנייה בוועדה לתכנון ובנייה מבוא העמקים על מנת לאכוף את החוק בגין שימוש חורג בקרקע. מפקח הבנייה מר מוחמד שלבי נענה לבקשתי ואכן ביקר בשכונה ושלה התראה לתושב לפינוי הגרוטאות אשר מהווים עבירה על חוק התכנון ובנייה.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

תלונה מספר 3 מיום 16/10/2018

עובדת מועצה אשר סיימה את עבודתה כמלווה לתלמיד כיתה בחינוך המיוחד, הגישה תלונה למשרד מבקר המדינה בטענה שהופלתה לרעה, פוטרה מעבודתה למרות שהמועצה קבלה עובדות חדשות באותו תחום. העובדת לשעבר הועסקה כמלווה לתלמיד בבית ספר בהיקף שעות עבודה אשר מוקצות לתלמיד לפי מצבו הבריאותי על ידי משרד החינוך. ידוע לעובדת שהמשך עבודתה מותנה בהקצאת שעות ליווי לתלמיד ממשרד החינוך, על כן עם תום ההקצאה עקב אי זכאות או סיום לימודים או כל סיבה אחרת, עבודתה מסתיימת באופן מיידי. העובדת טענה גם שהייתה אפשרות לשפצה בעבודה קבועה והמועצה גייסה עובדות חדשות ללא מכרז. טענותיה של העובדת נבדקו על ידי ועל ידי מנהל כוח אדם ונמצאו לא מוצדקות.

עבודתה הסתיימה עקב סיום לימודיו של התלמיד ולמרות זאת, הוצע לה להמשיך לעבוד כסייעת מחליפה בגנים על בסיס שעותי וזמני, העובדת סרבה



ובקשה מכתב פיטורין שנמסר לה על פי בקשתה לצורך משיכת הכספים בקופת הגמל.
קליטת עובדים בתחום החינוך נערכת לפי נוהל קליטת עובדים ועפ"י סעיפים 3.13.23 ו 3.13.5, עבודות או משרות כאלה אינם חייבים במכרז.

סטטוס התלונה : אינה מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה



LOCAL COUNCIL
JAFFA-NAZARETH

המועצה המקומית
יפיע

مجلس محلي
يافة الناصرة



03/12/18

לכבוד:

מר שלומי שני, עו"ד

עוזר למנהלת נציבות תלונות הציבור

משרד מבקר המדינה בדוא"ל

א.נ.

הנדון: תלונת גב' עביר ח'טיב

קבלתי באיחור תלונתך שנשלחה במייל וזאת עקב נפילת השרת אשר השבית את כל מערך הדואר האלקטרוני עד שנרכש שרת חדש ושחזור החומר.

גב' עביר הועסקה אכן כפי שציינה בתלונתה כסייעת ומלווה לילד במערך החינוך במשרות זמניות.

קליטת עובדים בתחום החינוך נערכת לפי נוהל קליטת עובדים ועפ"י סעיפים 3.13.2.3 ו 3.13.5 עבודות או משרות כאלה אינם חייבים במכרז(רצ"ב הסעיפים הרלוונטיים).

שעות העבודה כמלווה לילד נקבעו בהתאם להקצאה ספציפית וישירה לילד הזכאי לשעות ליווי מטעם משרד החינוך, ועם ביטול ההקצאה הן כתוצאה מאי חידוש האישור והן כתוצאה מסיום לימודים, עבודתה של המלווה מסתיימת.

גב' עביר בתקופת עבודתה במועצה, עבדה כמלווה לילד, כסייעת מחליפה וסייעת מחליפה באופן זמני לסייעות בחופשות לידה.

המועצה המקומית יפיע, השתדלה כל הזמן למצוא תעסוקה לגברת עביר, גם לאחר שהסתיימו זכאותה של התלמידה לשעות ליווי ממשרד החינוך הוצע לה להמשיך להעסיק אותה כמלווה וסייעת מחליפה, אבל סירבה להצעת המועצה.

מכתב הפיטורין נמסר לה עפ"י בקשתה על מנת לקבל דמי אבטלה ולמשוך את הכספים שהפקידה לה המועצה כדת וכדין בחברת כלל.

בכבוד רב,

גימאמעה עאדל

מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור



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.