



----- مجلس محلي يافة الناصرة

מועצה מקומית יפיע



تقرير مندوب شكاوي الجمهور

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מספר 5

לשנת 2020



03/05/2021

לכבוד:
מר מאהר חיליליה
ראש המועצה המקומית
יפיע
אדון נכבד,

**הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2020**

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2020.

דו"ח זה הינו הדו"ח החמישי 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 2020

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 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

- 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 2020

תלונה מספר 1 מיום 16/03/20

המלינים הם תושבי שכונת מנזל אלנור אשר הלינו באמצעות עו"ד למחלקת התברואה על מפגע תברואתי כתוצאה מאגירת גרוטאות ברזל ושלדי מכוניות במגרש בתוך שכונת מגורים צפופה מאוד, לטענתם מדובר במפגע בריאותי ומטרד רעש במשך שעות היום עקב כניסת משאיות לפריקה והעמסה של פסולת ברזל.

בעקבות התלונה פניתי ליועצת המשפטית של הועדה המקומית לתכנון ובנייה ולמפקח על הבנייה בוועדה האחראי על יפיע על מנת לאכוף את חוק התכנון ובנייה בגין שימוש חורג של קרקע המיועדת לבנייה בתור קרקע לתעשייה ובניית סככה לא חוקית ללא היתר בנייה, לצערי הבטיחו לפעול כנגד המשתמש בקרקע אבל ללא תוצאות, למרות שנשלחה התראה על פינוי האתר מאת מפקח הבנייה מר שלבי.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : פתוחה

תלונה מספר 2 מיום 20/05/2020

תושב נזקק המטופל במחלקת הרווחה במועצה, מדי שנה מגיש בקשה להנחה בשיעור מקסימאלי לוועדת ההנחות ומקבל הנחה בשיעור 70% בארנונה, בקשתו לשנת 2020 טרם טופלה עקב אי כינוסה של ועדת ההנחות.

פניתי מספר פעמים למחלקת הגביה על מנת להכין את החומר לדיון בוועדה ואכן החומר לוועדה הוכן, כמו כן פניתי למנכ"ל המועצה בבקשה לכנס ועדת ההנחות על מנת לדון בכל התיקים שהוגשו, מספר פעמים הבטיח לכנס את הוועדה ולצערי טרם כונסה הוועדה ועדיין לא טופלה בקשתו של האזרח. לצערי הסתיימה שנת 2020 ולא כונסה הוועדה כלל.



סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : פתוחה

תלונה מספר 4 מיום 02/09/2020

עו"ד אמירה עראף המייצגת מספר תושבי שכונת אלשמאלי הלינה בפני משרד מבקר המדינה על מפגע בריאותי, סביבתי ובטיחותי המתבטא בחנייה של עשרות גרוטאות רכב בשכונה הצפונית אלשמאלי בשטחים פתוחים, על המדרכות ובקרבת גני ילדים והן מהוות מפגע בריאותי וחזותי, מוקד אטרקציה לעכברים ומזיקים ומכערות את פני השכונה.

בעקבות הפנייה של משרד מבקר המדינה, פניתי למנהל מחלקת התברואה על מנת לטפל בתלונה, ואכן תוך שבוע ימים נפטרה הבעיה לאחר שפנה המנהל לבעל מוסך בשכונה אשר אחראי על כמות גדולה של גרוטאות ולסוחר רכב בשכונה לפנות את הגרוטאות והרכבים.

תמונות על פינוי הגרוטאות נשלחו למלינים.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה



תלונה מספר 5 מיום 28/12/2020

זוג צעיר שהתחתן ושכר דירה חדשה שלא אוכלסה כלל בעבר חויב בארנונה מהיום הראשון לכניסתו לדירה למרות שמגיע לו פטור מארנונה לתקופה של 6 חודשים הן בגלל שהדירה חדשה וטרם אוכלסה והן כזוג צעיר שהתחתן חדש.

למרות שזכאי לפטור מארנונה לתקופה של 6 חודשים הוא חויב בארנונה בשיעור מלא ללא כל הנחה וחשבונו בבנק עוקל עקב צבירת חוב ואי תשלום החוב שנצבר.

פניתי למנהל הארנונה במועצה והסברתי לו שמדובר בזוג צעיר ודירה חדשה ראשונה שלא אוכלסה בעבר, בעקבות פנייתי מנהל הארנונה אישר פטור בארנונה לתקופה של 6 חודשים בהתאם לחוק ובמחלקת הארנונה ביצעו את התיקון ובוטל העיקול על חשבון הבנק.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

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 שלום ארנונה לחייבים.
4. בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.