



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



تقرير مندوب شكاوي الجمهور

דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מספר 4

לשנת 2019



18/03/2020

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

**הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור  
לשנת 2019**

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2019.

דו"ח זה הינו הדו"ח הרביעי 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
		<b>עיקרי החקיקה</b>
21	-----	מינוי ממונה על תלונות הציבור
21-24	-----	תקציר הוראות החוק

### דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

#### 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 2019

### תלונה מספר 1 מיום 18/06/19

המלינים הם תושבי שכונת אלמדארס אשר הלינו למחלקת התברואה על מפגע תברואתי כתוצאה מאי פינוי האשפה בזמן ואי נקיון האשפה המפוזרת ליד פחי האשפה, השלכת פסולת בשרית בצורה לא מבוקרת מבעל קצביה סמוכה (אטליו בשר) וכן על ריחות של בשר רקוב וגידול בעלי חיים בסמוך לבנייני מגורים.

מדובר בתלונה מורכבת של תושבי השכונה במיוחד בגין השלכת פסולת בשרית של חנות הבשר הסמוכה לבתי המגורים שלהם על בסיס יומי בתוך פחי האשפה של הדיירים, מבלי לפנותם על בסיס יומי במיוחד בתקופת הקיץ הלוהט, דבר המביא למפגע תברואתי חמור וריחות בלתי נסבלים וגידול של יתושים, זבובים ותולעים בעקבות ריקבון של שאירי הבשר.

הבדיקה העלתה, שהתלונה מוצדקת ומצריכה טיפול מיידי על מנת למנוע מפגע תברואתי או מגיפת מחלות לילדי השכונה.

לאחר טיפול מול מנהל מחלקת התברואה, יצאה הוראה לבעל חנות הבשר להפסיק השלכת פסולת בשר בפחי האשפה של הדיירים, וזאת לאחר שסופק לו פח אשפה גדול מיועד לחנות שלו.

בקשר לגידול בעלי החיים ולאחר משא ומתן בין הרופא הויטרינר של המועצה עם הדייר שמגדל בעלי חיים, סוכם עימו לתת לו אורכה של חודש ימים על מנת למכור אותם.

**סטטוס התלונה : מוצדקת**

**סטטוס הטיפול : סגורה**



### תלונה מספר 2 מיום 29/06/19

תושב הכפר משכונת מראח אלגוזלאן, פנה למשרדי בתלונה על מפגע בטיחותי שלא מטופל זמן רב, עקב ביצוע עבודות על ידי חברת החשמל, אשר כללה העתקת עמודי חשמל, חציית כביש והשארת המצב כל כנו. למרות פניותיו למחלקת ההנדסה, המפגעים לא הוסרו.

משרדי פנה במכתב למר בילאל ממחלקת ההנדסה אשר אחראי על הקשר בין הרשות לחברת החשמל בזק וכל חברות התשתית והתקשורת, העליתי בפניו את המפגע בצירוף מספר תמונות.

מר בילאל פנה לקבלן המשנה של חברת החשמל בבקשה דחופה להסרת המפגעים, הבקשה טופלה והוסרו כל המפגעים לאחר מספר ימים.

**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 שעתי 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,

ג'מאמעה 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 תשלום ארנונה לחייבים.
  4. בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.