



דין וחשבון הממונה
על תלונות הציבור
לשנת 2018





עיריית עראבה
מיקוד 30812

מבקר העירייה
ונציב תלונות הציבור
טלפון 04-8789677 טלפון
פאקס 04-6740444 פקס
www.arraba.muni.il

بلدية عرابة
الدالة 30812

מאי 2019

לכבוד

מר עומר ואכד

ראש עיריית עראבה

שלום רב,

הנדון : דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

הריני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018 .

הדוח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 .

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2018 וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה , נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות .

בכבוד רב

סאמי חוטבא

ממונה על תלונות הציבור

עיריית עראבה



מבוא :

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי החוק מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה .

פעולות הרשות משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים .

על רקע האמור בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות , בבירור תלונות הציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית , מוסדותיה, עובדיה , נושאי משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית .

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008 נקבע כי :

1. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

א. מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור ואולם היא רשאית מטעמים מיוחדים למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור .

ב. הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו .

2. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד .



3. 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 או תפקידו כמבקר הרשות המקומית זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

4. הגשת תלונה

א. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות מקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.

ב. תלונה כאמור תהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון ובלבד שיתקיימו שני אלה:

1. 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.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

5. דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה מפי המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה לרבות המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין המסייע לבירור יעיל של התלונה.



6. תלונות שאין לבררן

א. לא יהי בירור בתלונות אלה :

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבת המשפט 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 על מעשה החורג מהוראות חוק , תקנות , הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין .
 5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה .
- ב. לא יהיה בירור בתלונות אלה אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :

1. תלונה בעניין שניתנה החלטה שעליה אפשר או היה אפשר להגיש על פי דין השגה , ערר או ערעור .
2. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן לפי המאוחר יותר .

ג. הוגשה תלונה שאין לברר אותה , יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך .

7. דרכי בירור התלונה

א. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה חנכון 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 .

ד. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור :

1. לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה .
2. לדרוש מכל עובד להתייבב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים .

8. 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 .

9. הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק ורשאי הוא אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו , הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, **לנילון** ולממונה עליו שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך .

10. תוצאות הבירור

א. מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור שהתלונה הייתה מוצדקת כולה או חלקה ינהג כמפורט להלן :

1. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן , לנילון , לממונה עליו ולראש הרשות המקומית .
2. היה הנילון ראש הרשות המקומית , תימסר הודעה כאמור למועצת הרשות המקומית .



3. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע פני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או את מועצת הרשות המקומית לפי העניין על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך .

4. הנילון או הממונה עליו וכן לפי העניין , ראש הרשות יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי .

5. הממונה יהיה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו אם :

- התלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
- החומר או הראיות עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן .
- כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיות משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין .

11. דחיית התלונה

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת , יודיע על ממצאיו למתלונן ולנילון ולממונה עליו .

12. זכויות וסעדים

א. החלטתו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה :

1. אין בה להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היו לו לפני כן .

2. אין בה כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם .

ב. לא ייזקק בית המשפט או בית הדין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין התלונה .



עיקרי הדין וחשבון

במהלך השנה התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור תלונות ופניות וחלקן הגדול לא עונה על הגדרת "תלונה" כמוגדר בחוק. ובכל זאת כל הפניות והתלונות שהועברו לממונה, קבלו יחס מתאים והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. הן מבחינת פגישות עבודה עם בעלי תפקידים אחראים ואף עם תושבים וכן סיורים במידת הצורך ברחבי העיר לצורך קבלת הבהרות נוספות ולמידה של המקרה מקרוב למען מציאת פתרונות ודרכי טיפול.

בנוסף טופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור תלונות אשר הגיעו אל ראש העיר ממשרד מבקר המדינה (נציבות תלונות הציבור).

הממונה על תלונות הציבור מהווה למעשה גוף מתווך דו כיווני בין תלונות התושבים בנושאים שונים

תלונה על מטרד, רעש וזיהום אויר

תלונה שהתקבלה מתושב העיר המתגורר בשכונת ואדי חוסין המלין כי סמוך לביתו מתנהל עסק פחחות וצבע לרכבים אשר לטענתו מיקום המוסך ותנאי העבודה במוסך משדרים מטרד, רעש וזיהום אויר.

בירור התלונה :

הודעתי למחלקת התברואה בעירייה על התלונה, ובנוסף העירייה ערבה את איגוד ערים לאיכות הסביבה – אגן בית נטופה.

נעשו סיורים במקום כדי ללמוד את המקרה. בסיורים השתתפו מנהל התברואה של העירייה ומפקחים מאיגוד ערים לאיכות הסביבה.



תוצאה :

להלן תגובת איגוד ערים לאיכות הסביבה :

- בוצעו שלושה ביקורים לעסק , אחד מהם בליווי המשטרה הירוקה ואחראי מעיריית עראבה .
- כל הביקורים שנערכו נמצא כי העסק היה מנוהל בצורה תקינה ועמד בתנאים הסביבתיים ובזמן הבדיקה גם פעל תנור צביעה ולא נרשמו מפגעי ריח ואו רעש בלתי סבירים .
- העסק פועל מכוח רישיון עסק זמני מטעם העירייה עד השלמת שאר המסמכים מגורמי רישוי אחרים .
- בביקור האחרון במרץ 2018 בעל העסק הצהיר כי הזמין ארובה חדשה בגובה 6 מטר לצורך החלפת הארובה הקיימת .
- בהתאם לעיל אנו איגוד ערים מאשרים כי העסק הנ"ל מקיים את כלל התנאים הסביבתיים הדרושים .

התגובה הועברה למלין .

תלונה על ביצוע עבודות אספלט לא תקינה

תושב העיר התלונן על כך כי ביולי 2018 בוצעה עבודת אספלט בכביש פנימי צמוד לבית שלו , הנ"ל מלין כי העבודה בוצעה ללא פיקוח ולא לפי התקן הישראלי .

על כן נוצרו ליקויים שמהווים סכנה לבתים הצמודים לכביש עקב ניקוז מים אשר עלול לחדור לבתים בעקבות הליקויים שנעשו לטענתו .

בירור התלונה

פניתי למחלקת ההנדסה , העברתי לו את התלונה , מחלקת ההנדסה התקשרה עם המפקח של אתר העבודה הנ"ל , בקרנו בליווי המפקח במקום כדי ללמוד את המקרה .



תוצאה :

להלן תגובת המפקח מטעם העירייה

- מדובר בשביל הולכי רגל ברוחב כ 2 מטר , העבודות בוצעו ביוזמת הקבלן ועל חשבונו למילוי דרישת התושבים שם , העבודה לא כלולה במסגרת הפרויקט אשר בגינו חתומה העירייה עם הקבלן המבצע עבודות אספלט בשכונה שם .
- העבודה בוצעה בפיקוח מלא וצמוד ובהתאם למפרט הנדרש מהקבלן כך שבוצע קרצוף לאספלט הקיים עם בובקיט , ניקיון יסודי , שכבת פריימר ושכבת אספלט .
- מפאת אילוצי המקום נבצר מהקבלן להכניס כלים כבדים כגון מקרצפת , פינישר , מכבש .
- העבודה בוצעה בעזרת כלים קטנים דבר אשר משליך זרועותיו על רמת הגימור בהשוואה עם עבודה בכבישים פתוחים .
- השיפועים בשביל נעשו לכיוון הציר במידת האפשר ולאחר בדיקה הייתה זרימת המים לכיוון הכביש הרשי .

תגובה הועברה למתלונן

ריכוז תלונות מחלקת התברואה

הגיעו לנציב תלונות הציבור תלונות שהופנו למחלקת התברואה בטענות שונות שעיקרן :
השלכת פסולת בשכונות ברחבי העיר, השלכת מפגעים תברואתיים , אי איסוף פסולת ע"י הקבלן לפינוי האשפה , מפגעים למיניהם .. ועוד



ברור וטיפול :

מיד עם קבלת התלונות נעשה בירור ולפי הצורך ביקור במקום בנוכחותי עם מנהל מחלקת התברואה . מנהל התברואה נתן בדרך כלל מענה מידי לרוב התלונות .

תלונות שטופלו במקביל מול משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

תלונה 1

בנציבות תלונות הציבור (משרד מבקר המדינה) התקבלה תלונה של תושב עראבה המלין כי העירייה באמצעות מחלקת התברואה חילקו פחי אשפה בכל העיר ורק הוא וילדיו לא קבלו פחים .

משרד מבקר המדינה שלח לממונה על תלונות הציבור בעירייה את התלונה לטיפול

טיפול בתלונה :

התלונה הועברה למנהל מחלקת התברואה בעירייה ולהלן תגובתו שהועברה למשרד מבקר המדינה, נציב תלונות הציבור .

- עיריית עראבה ערכה סקר מיפוי לכלי האצירה בכל רחבי העיר ע"י חברה חיצונית , מטרת הסקר הייתה בדיקת תקינות פחי ועגלות האשפה , מספרם והנפח של הפחים הקיימים .
- בדוח המיפוי שנעשה על ידי החברה נמצאו כי 2323 פחי אשפה אינם תקינים .
- בשטח שיפוט העיר יש יותר מ 6000 בתי אב והעירייה חלקה כלי אצירה רק לבתים שכלולים בסקר אשר נמצא אצלם כלי אצירה לא תקינים .
- ביתו של המתלונן לא נכלל ברשימה שמחזיקי כלי אצירה לא תקינים על כן לא קבל כלי אצירה חדשים .



תגובת מבקר המדינה לממונה תלונות הציבור בעירייה :

אנו מאשרים בתודה קבלת מכתבכם ורשמנו בפנינו כי בשים לב לאמור במכתבכם, סיימה הנציבות את בירור התלונה. עם סיום בירורנו את התלונה נבקש להודיע לכם כי בשלב זה לא מצאה נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, מקום להתערבות נוספת בעניין.

תלונה מס 2

בנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה התקבלה תלונה של תושב העיר המלין מי הניקוז מציפים את חלקתו ובקבות כך נגרמו לו נזקים. משרד מבקר המדינה שלח לעירייה את התלונה לטיפול.

טיפול בתלונה :

התלונה הועברה למחלקת ההנדסה, נעשה סיור במקום בלוי נציגים ממשרד מבקר המדינה, ולהלן תגובת העירייה למשרד מבקר המדינה :

- לאחר ביקור במקום אצל המתלונן עולה כי גלישת המים הייתה מקו הביוב ולא מדבר אחר, על כן ובעקבות הממצאים הנ"ל המתלונן הגיש תביעה בבית המשפט נגד תאגיד המים האחראי על אחזקת מערכת הביוב בעראבה.
- העירייה אינה צד בגין תביעתו הנ"ל.
- בכל זאת העירייה במקרים חריגים כמו הצפות מי גשמים, העירייה פותרת בעיות ניקוזים בעת היווצרותם.

תגובת משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור :

בהמשך להתכתבות ולפגישה בעניין התלונה נבקש להודיעכם כדלקמן : במהלך הפגישה בעראבה נמסר לנו כי המתלונן הגיש תביעה נגד תאגיד המים והביוב בעניין נשוא התלונה.

משהתברר כי עניין התלונה תלוי ועומד בבית המשפט, ולנוכח הוראות סעיף 38 (5) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 הופסק הבירור בתלונה.



תלונה מס 3

בנציבות תלונות הציבור (משרד מבקר המדינה) התקבלה תלונה של תושב העיר המלין כי לפני כ שלוש שנים נסלל כביש בשם חמאיסי בקרבת ביתו של המתלונן, מאז הכביש שמשמש כלי רכב רבים נמצא במצב לא מעובד וללא אספלט דבר שגורם למטרד אבק וזיהום אוויר ומקשה על הנשימה.

בנוסף המתלונן טוען כי הכביש מהווה מוקד להשלכת פסולת באין מפריע ומלין על שהעירייה אינה נוקפת אצבע ואינה פועלת לשם מיגור התופעה.

טענה נוספת של המתלונן נוגעת לאספקת פחי אשפה להשלכת פסולת, לטענתו בקשותיו כי יסופקו לו מיכל אשפה סורבה ומזה שנים הוא רוכש מכלי אשפה מכספו הפרטי.

טיפול בתלונה:

התלונה הועברה למחלקת ההנדסה ולחלקת הברואה בעירייה.

נערכו כמה ביקורים המקום ואף אחד הביקורים בליווי נציגים ממשרד מבקר המדינה.

להלן תגובת העירייה למשרד מבקר המדינה:

- העירייה מקבלת פניות ותלונות על השלכת פסולת ופינוי מפגעים, מיד לאחר קבלת התלונה, מחלקת התברואה בעירייה מטפלת ודואגת לסלק את המפגעים מהמקום.
- במקרה תלונתו של המלין, ולאחר קבלת התלונה במחלקה, ערכתי סיור בעצמי לאזור שהושלכו בו הפסולת ומצא שהמקום בו הושלכה הפסולת רחוק מביתו של המתלונן ובכל זאת התלונה טופלה מיידית והמפגע סולק.
- לגבי הדברים המזיקים בסביבת ביתו של המתלונן, העירייה בכל תקפוץ קיץ מפעילה מדביר מוסמך המבצע פעולת הדברה ברוב שטחי העיר ובמוקדים המהווים פוטנציאל לגידול ולהתרבות מזיקים למיניהם.
- לטענת המתלונן על אספקת כלי אצירה לפינוי אשפה, הוא פנה למחלקה בנושא והוא קבל כלי אצירה בנפח 360 ליטר אך לא הסתפק



בעגלה אחת והוא דורש שתי עגלות .. הוסבר לו שכמות כלי האצירה צריכה להספיק לכלל התושבים .

- בקשר לתוכנית סביבה שווה לניקוי מפגעים בשטח העיר עראבה , נערך סיור משותף עם המפקח בשטח העיר כולל הכביש המוביל לביתו של המתלונן .

סיום הטיפול בתלונה :

משרד מבקר המדינה אגף נציבות תלונות הציבור שלח לממונה על תלונות הציבור בעירייה מכתב לפי :

נציבות תלונות הציבור , משרד מבקר המדינה סיימה את הבירור בתלונה , סגרה את תיק התלונה ולא מצאה מקום להתערבות בעניין .



תלונה מס 4 :

בנציבות תלונות הציבור התקבלה תלונה מתושב העיר שעניינה הצפות מים חוזרות ונשנות עקב סתימות במערכת הביוב .

טיפול בתלונה :

התלונה הועברה למחלקת ההנדסה בעירייה , מחלקת ההנדסה ביחד עם תאגיד המים ואיגוד ערים לאיכות הסביבה אגן בית נטופה , טפלו בתלונה , נערכו כמה וכמה סיורים וביקורים במקום, נערכו ישיבות בעניין התלונה ומשרד מבקר המדינה היה מעודכן בכל הישיבות שהתקיימו לצורך פתרון הבעיה .

להלן מכתב מסכם של משרד מבקר המדינה בעניין התלונה שהופנה לנציב תלונות הציבור בעירייה :

עם סיום הבירור בתלונה נבקש להודיעכם כדלקמן :

תלונתו של המלין נסבה על הצפות מים וביוב חוזרות ונשנות ליד ובתוך הבית שלו , בעיקר לאחר ירידת גשמים ועקב סתימות במערכת הביוב .

במהלך בירור התלונה התקיימה בינואר 2018 ישיבה משותפת שיזם איגוד ערים לאיכות הסביבה ובהשתתפות העירייה ותאגיד המים והמתלונן . האיגוד יזם ישיבה זו לגישור בין הצדדים המעורבים בניסיון לעזור במציאת פתרונות למפגע הסביבתי הקיים אשר חוזר על עצמו כל שנה וכל עונת הגשמים בבית המתלונן .

סוכם כי התאגיד יבצע ניקוי ופתיחה לקווי הביוב בבית המתלונן ולאורך קווי הביוב והעירייה תוציא עובדי אחזקה לנקות את קווי הניקוז שמעבירים את מי הגשם אל ומבית המתלונן . ובאחריות העירייה לבצע ניקיון ואחזקה שוטפת לכל קווי הניקוז במהלך עונת הגשמים ובניית מערכת ותשתית ניקוז בשכונה .

הנציבות תעקוב אחר המשך טיפול הרשויות בעניין וקיום ההתחייבויות שלקחו כאמור לעצמן .



תלונה מס 5

בנציבות תלונות הציבור משרד מבקר המדינה, התקבלה תלונה של תושבת העיר המלינה כי פניותיה לעיריית עראבה בבקשה לפתוח כביש גישה לשכונתה לא טופלו.

טיפול בתלונה:

התלונה הועברה למחלקת ההנדסה בעירייה, היה ביקור במקום בנוכחות נציגים ממשרד מבקר המדינה.

להלן תגובת מחלקת ההנדסה למבקר המדינה:

בהמשך לסיור שנעשה בנוכחותכם במקום ולאחר שעלתה הצעה לפתוח כביש חילופי שהיה אמור לעזור לפתרון זמני של הבעיה, לצערנו לא הגענו להסכמה עם הבעלים של הקרקע אשר התנה את פתיחת הכביש בביטול תוכנית מוצעת שהוגשה לוועדה המחוזית ובנוסף גם הועדה לא תסכים לפתיחת כביש חלופי שלא עונה על הדרישות המינימליות מבחינת מדידה.

על כן העירייה ממתינה לאישור התוכנית שהוגשה לוועדה המחוזית ואז תחל בעבודות סלילת הכביש המוביל לבית של המתלוננת.

להלן תגובת משרד מבקר המדינה, נציב תלונות הציבור:

אנו מודים לכם על שיתוף הפעולה, בפגישה סוכם כי הוועדה המקומית לתכנון ובניה לב הגליל תפעל לזירוז הטיפול באישור התוכנית נשוא התלונה, נודה על עדכון נציבות תלונות הציבור עם הפקדת התוכנית ועם אישורה.



הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

רשויות ומשפט מנהלי – רשויות מקומיות – תלונות הציבור

תוכן ענינים

18	Go	הגדרות	סעיף 1
18	Go	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור	סעיף 2
18	Go	עצמאות הממונה במילוי תפקידו	סעיף 3
18	Go	חובת סודיות	סעיף 4
19	Go	הגשת תלונה	סעיף 5
19	Go	דרך הגשת התלונה	סעיף 6
19	Go	תלונות שאין לבררן	סעיף 7
19	Go	דרכי בירור תלונה	סעיף 8
20	Go	איסור הפרעה	סעיף 9
4	Go	הפסקת הבירור	סעיף 10
20	Go	תוצאות הבירור	סעיף 11
20	Go	סייגים להודעה	סעיף 12
21	Go	דחיית התלונה	סעיף 13
21	Go	זכויות וסעדים	סעיף 14
21	Go	דין וחשבון	סעיף 15
21	Go	חומר שאינו ראיה	סעיף 16
21	Go	פרסום	סעיף 17
21	Go	ביצוע	סעיף 18
21	Go	תחילה	סעיף 19
21	Go	הוראות מעבר	סעיף 20



חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

1.* בחוק זה –

“ממונה על תלונות הציבור” – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
“מעשה” – לרבות מחדל;
“רשות מקומית” – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
“השר” – שר הפנים.

חובת מינוי
ממונה על
תלונות הציבור

2.* (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

3.* במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות
הממונה במילוי
תפקידו

4.* 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, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור

חובת סודיות

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).



גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה *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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) 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;

(2) 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 *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 *7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית 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 על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור התלונה *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 כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, 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.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

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

10.* הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

11.* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

12.* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם



לפי כל דין.

דחיית התלונה *13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים *14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;

(2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון *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 וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה *16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

*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) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;

(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע *18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה *19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר *20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית

שר הפנים

דליה איציק

יושבת ראש הכנסת

אהוד אולמרט

ראש הממשלה

שמעון פרס

נשיא המדינה

