



التقرير السنوي 5 لمندوب شكايي الجمهور

דו"ח הממונה על תלונות
הציבור מס' 5



مجلس محلي طرعان
מועצה מקומית טורעא
مندوب شكاي الجمهور - ממינה תלונות הציבור

לכבוד: **מר מאזן מחמוד עדוי - ראש הרשות**
חברי מועצת הרשות הנכבדים

נכבדי,

הנדון: דו"ח הממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2020.

הנני מתכבד להגיש בזאת את הדין וחשבון השנתי מס' 5 של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020 בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2020 וכולל סקירה כללית על הסמכויות, תיאור תמציתי של התלונות אשר התקבלו במשרד מבקר המועצה הממונה על תלונות הציבור ואת דרך הטיפול בהן. כן כולל הדוח נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות השונות ברשות, וזאת תוך התייחסות לתלונות המוצדקות / לא מוצדקות.

יש לציין כי כל פניות/תלונות שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים) הועברו למחלקות השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה ולא נכללו בדו"ח זה.

בהזדמנות זו, יש לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.

בכבוד רב ובברכה,

עורסאן סבאח
מבקר הרשות המקומית
והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר רבחי דחלה – מנכ"ל הרשות

דוח הממונה תלונות הציבור מס 5

תוכן העניינים

83	א. מבוא
85	ב. הקף התלונות שהתקבלו וחלוקתם עפ"י מחלקות
86	ג. אמצעי הפנייה
87	ד. סיווג התלונות שהתקבלו
88	ה. תיאור הטיפול במבחר תלונות

תלונה מס' 1 – אי קליטה / קבלה לעבודה במועצה

תלונה מס' 2 - תדירות פינוי אשפה ביתית

תלונה מס' 3 - העלמות/אי הצבת פח אשפה ליד הבית

תלונה מס' 4 - תדירות איסוף אשפה

תלונה מס' 5 - אי החזרת פחי אשפה למקומם

תלונה מס' 6 - סימון כביש אלמתנבי

תלונה מס' 7 - יישור מתווה דרך חקלאית

תלונה מס' 8 - זרימת מי ביוב בשטח פרטי

תלונה מס' 6 – השלכת פסולת גושית בשטח פרטי

96	ו. הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
----	---



דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 5

1. מבוא:

ממונה על תלונות הציבור פועל במסגרת הביקורת הפנימית במועצה, פועל בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

בהתאם לסעיף 5(א) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 הממונה על תלונות הציבור משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית, מוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות המקומית, עובד לתקן את הטעון תיקון ובכך לגרום לשיפור באיכות השירות.

ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להוות תחליף לבעלי התפקידים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

הנוהל התקין מחייב קודם כל פנייה למחלקה הרלוונטית המטפלת בנושא, ורק אם הנושא לא טופל, או טופל שלא לשביעות רצון התושב, ניתן לפנות לממונה על תלונות הציבור.

התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות על איכות הניהול אינדיקציה לבעיות בתפקוד המערכת.

חלק מהבעיות מתגלות ככשלים נקודתיים, אולם ישנם מקרים בהם באמצעות התלונות ניתן לאתר בעיה רחבה יותר הדורשת בדיקה ברמה מעמיקה יותר ומשמש גם נושא לביקורת.

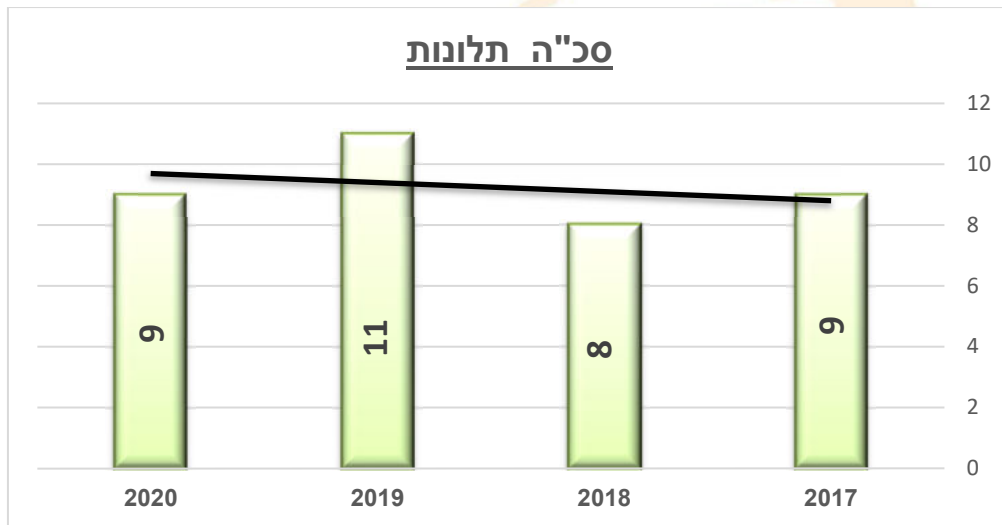
בהתאם לתלונות שנתקבלו נמצאו ליקויים משמעותיים בביצוע כל משימות הפיקוח ומעקב אחר ביצוע פרויקטים ומשימות, כאשר מבחינים בליקוי כלשהו יש להורות על תיקון הליקוי שנתגלה או לחלופין על הפסקת ביצוע המשך העבודה ולתקן את הליקוי.

תמיד טוב לאתר את ליקויי העבודה כאשר עדיין ניתן לתקנם מאשר יתגלו הליקויים לאחר מכן.

בשנת 2020 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 9 תלונות, התלונות נתקבלו בשלוש דרכים עיקריות כאשר בכתב, בעל פה (נרשמת מפי המתלונן ונחתמת בידי), או באמצעות המייל.

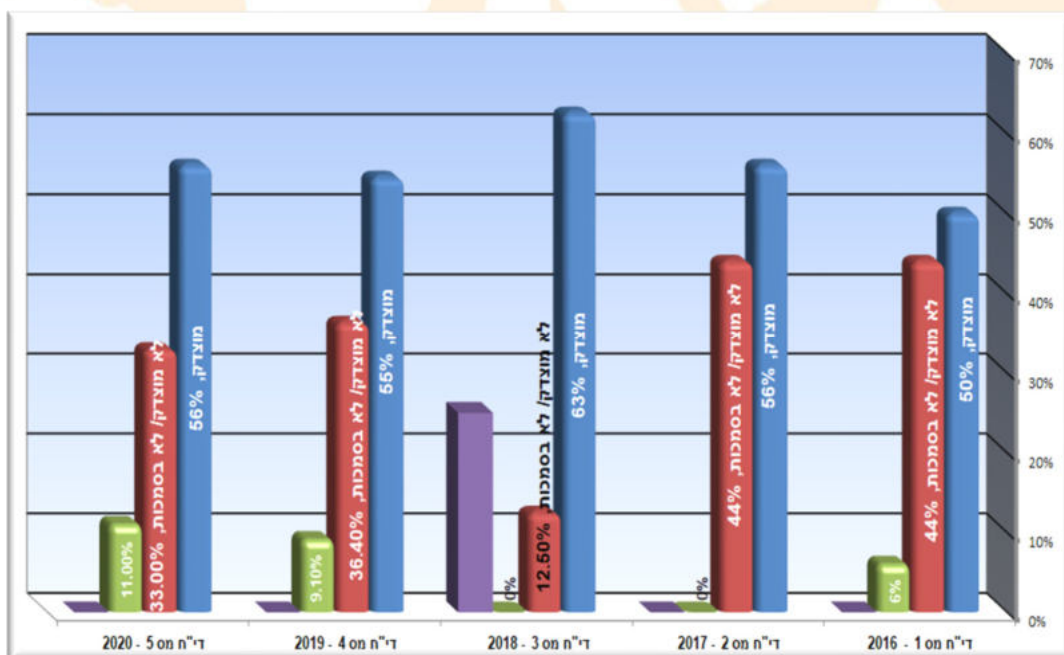


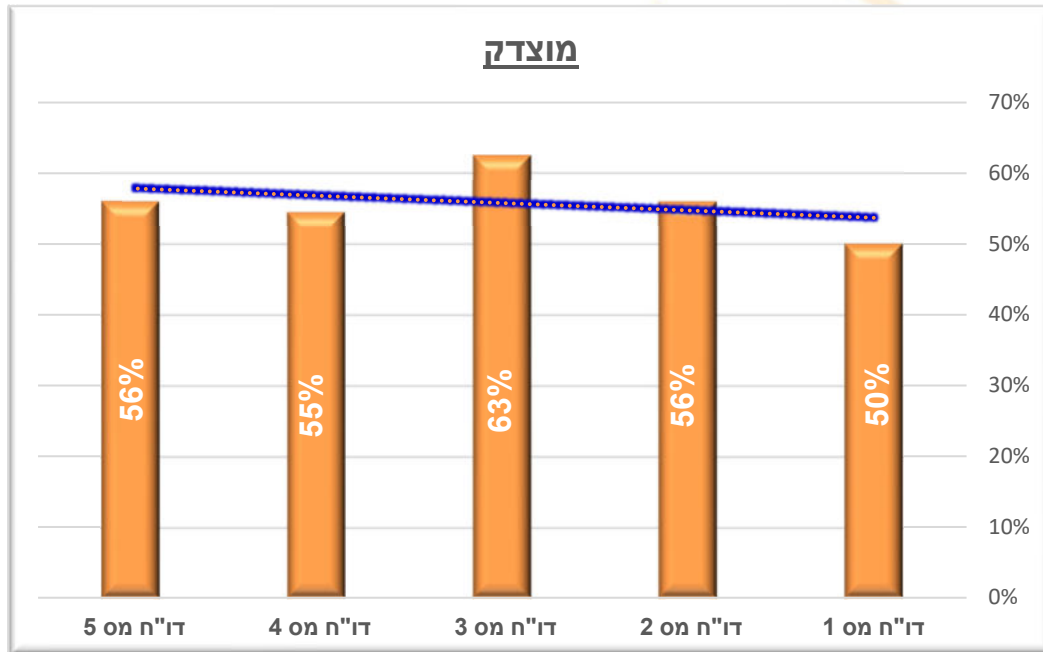
להלן מובאים נתונים כלליים וסטטיסטיים שונים הנוגעים לתלונות שנתקבלו ושטופלו על ידי הממונה לשנים עד ובכלל 2020 –



פילוח תוצאות בירור

דו"ח מס' 5 שנת 2020	דו"ח מס' 4 שנת 2019	דוח מס' 3 שנת 2018	דו"ח מס' 2 שנת 2017	דו"ח מס' 1 שנת 2016	תוצאות בירור
56%	55%	63%	56%	50%	מוצדק
33%	36%	12%	44%	44%	לא מוצדק/ לא בסמכות
11%	9%	0%	0%	6%	מוצדק חלקי
0%	0%	25%	0%	0%	תלונות שלא הסתיימו





ראוי לציין, כי שיעור התלונות המוצדקות משנת 2017 עד שנת 2020 במגמת עליה באופן מתון.

2. הקף התלונות שהתקבלו וחלוקתם עפ"י מחלקות:

במהלך התקופה הגיעו אל הממונה כ- 9 תלונות שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2020 בנושאים שונים הנמצאים בתחום אחריות הרשות.

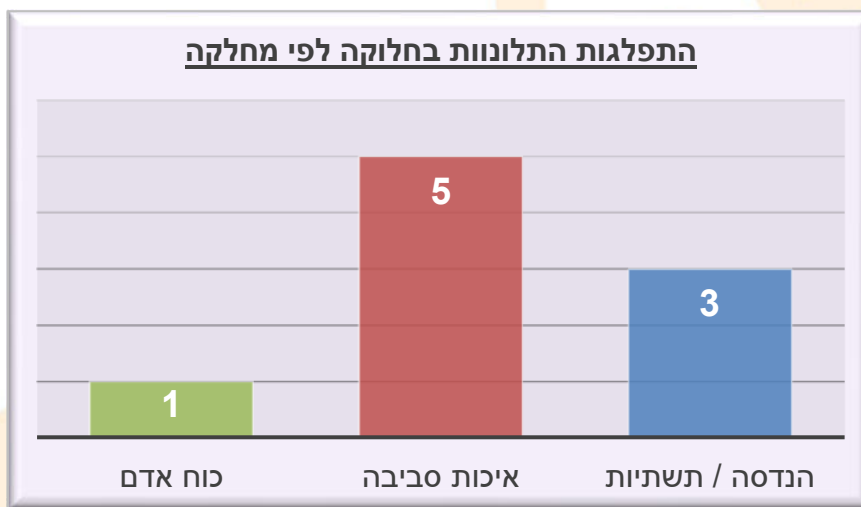
מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	אי קליטה לעבודה	תלונה לא מוצדקת	תלונה מס' 1
2	תדירות איסוף אשפה	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 2
3	העלמות/אי הצבת פח אשפה ליד הבית	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 3
4	תדירות איסוף אשפה	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 4
5	אי החזרת פחי אשפה למקומם	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 5
6	סימון כביש אלמתנבי	תלונה מוצדקת חלקית	תלונה מס' 6
7	יישור מתווה דרך חקלאית	תלונה לא מוצדקת	תלונה מס' 7
8	זרימת מי ביוב בשטח פרטי	תלונה לא מוצדקת	תלונה מס' 8
9	השלכת פסולת גושית בשטח פרטי	תלונה מוצדקת	תלונה מס' 9



להלן התפלגות התלונות שהתקבלו בהתפלגות מחלקתית:

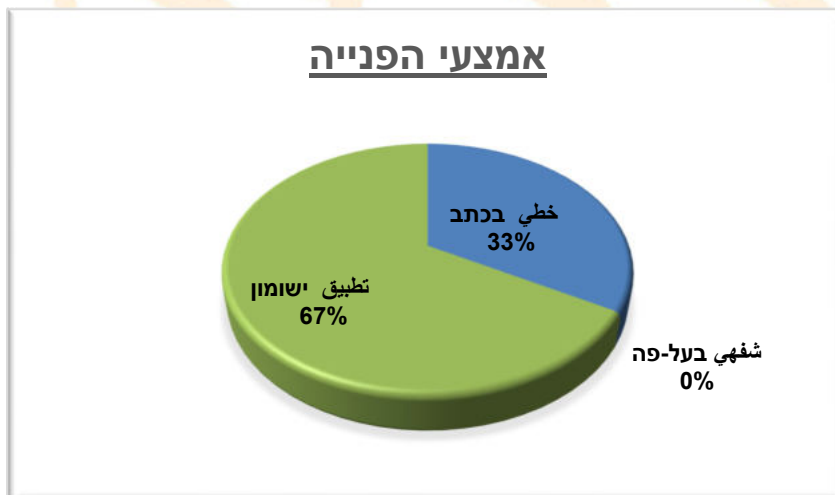
מחלקה	סך תלונות	שיעור יחסי מכלל התלונות	תלונות מוצדקות	תלונה לא מוצדקת
כוח אדם	1	11%	0	1
איכות סביבה	5	56%	5	0
הנדסה/תשתיות	3	33%	0	3
סה"כ	9	100%	5	4

מהנתונים שבטבלה לעיל עולה, הפניות והתלונות עוסקות בנושאים שבאחריות מחלקת הנדסה/ תשתיות (33%), איכות סביבה (56%), כוח אדם (11%).



3. אמצעי הפנייה

התלונות/ פניות נתקבלו בשלוש דרכים עיקריות בכתב, בעל פה או באמצעות המייל, לא טופל בתלונות/פניות שהועברו למחלקות באופן ישיר.





מהנתונים לעיל מקבלים שרוב התלונות נתקבלו באמצעות האתר ובמייל (67%). הנתון הנ"ל מראה על שיפור בעניין הנגשה אתר הרשות ויעילות של הגשת התלונות, זהו המשך של מגמת הדיגיטליזציה שעוברת המועצה.

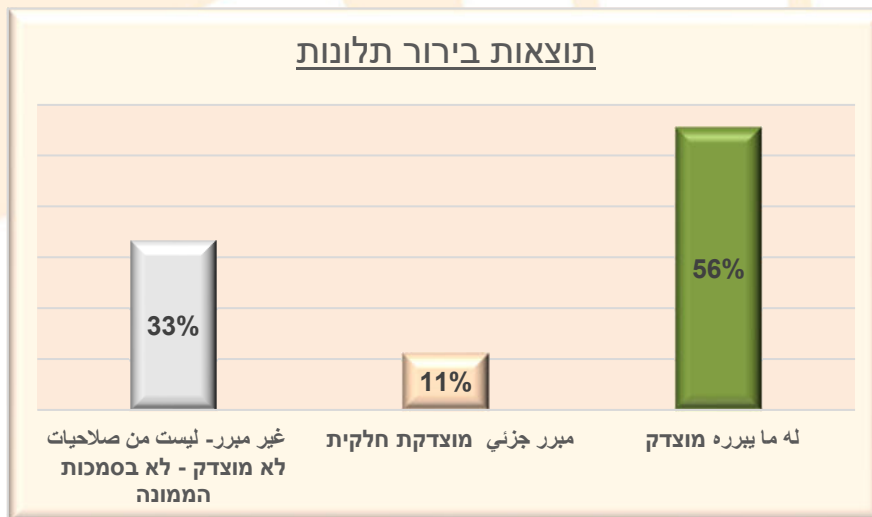
4. סיווג התלונות שהתקבלו:

כל התלונות שהתקבלו סווגו בתום הטיפול בהן כדלקמן:

- א. תלונה מוצדקת
- ב. תלונה לא מוצדקת
- ג. תלונה מוצדקת חלקית ו/או לא בסמכות הממונה

סך התלונות שהתקבלו 9 תלונות/פניות ותוצאות הבירור בתלונות:

תוצאת בירור התלונה	סה"כ	אחוז %
תלונה מוצדקת	5	56%
תלונה מוצדקת חלקית	1	11%
תלונה לא מוצדקת ו/או לא בסמכות הממונה	3	33%
סה"כ תלונות	9	100%



מבחינת תוצאות הבירור, 56% מהתלונות נמצאו מוצדקות ו- 33% מהתלונות נמצאו בלתי מוצדקות.

בכל המקרים שבהם נמצא כי התלונות היו מוצדקות (באופן מלא או חלקי), העביר הממונה אל המחלקה הנוגעת בדבר את ממצאיו בנוגע לליקויים שנמצאו וכן את המלצותיו לגבי תיקון הליקויים, שיפור השירות ומניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד



תיאור הטיפול במבחר תלונות לשנת 2020



תלונה מס' 1

אי קליטה / קבלה לעבודה במועצה

תיאור התלונה –

המתלוננת מלינה על כך שלא נקלטה לעבודה למרות שנקלטו עובדים אחרים בעלי נתונים פחותים משלה.

בירור התלונה

מבדיקה שערכתי מתברר שהמלינה הגישה תלונה דומה למועצה ולמרות שקבלה תשובה המסביר לה אופן גיוס כוח אדם במועצה חזרה על אותה בקשה. לאור האמור לעיל נציב תלונות הציבור ובהתאם לסעיף 7 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 -

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1)

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

תוצאת הבירור – לאור האמור לעיל התלונה אינה מוצדקת.

תלונה מס' 2 + 4

אי פנוי אשפה ביתית בתדירות הנדרשת

תיאור התלונה -

הפונים מתלוננים כי תדירות פינוי האשפה אינו נעשה בתדירות הנדרשת. פניותם למחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים לא הועילו.

בירור התלונה

- התלונות הועברו להתייחסות מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים.
- ממחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים נמסר כי על פי החוזה תדירות פינוי מכולות האשפה בכל בית אב ברשות מבוצעת לפחות פעמיים בשבוע.



- מנהל מחלקת איכות סביבה מסר לממונה כי פנה לאיש קשר מטעם הקבלן וזה הסביר כי רכב איסוף האשפה התקלקל בתקופה האחרונה יותר מפעם, הדחס לא עבד כראוי. לאור זה גויס רכב דחס חלופי לשם השלמת המשימה עם צוות תגבור.
- מנהל מחלקת איכות סביבה מסר כי לעתים התושבים מתקשרים ישירות לנציג הקבלן, והוא דואג שצוות פינוי האשפה יבצע את העבודה. לדבריו, אם השעה מאוחרת והקבלן סיים כבר את הסבב, מכלי האשפה יפונו למחרת היום.
- הצוות החדש לא הכיר מסלולי העבודה באופן מלא (צוות מחליף), לאור זה הצוות דלג על מקומות שונים שלא הכיר.
- הסכם ההתקשרות עם הקבלן קובע יוטלו קנסות על הקבלן במידה ויפר הוראות ההסכם או לא יעמוד בדרישות ההסכם, מחלקת איכות סביבה העירה לקבלן ואף קנסו אותו על כך.

סיכום והמלצה

אחד השירותים החיוניים ביותר שעל הרשות לספק לתושביה הוא פינוי פסולת מרשות הרבים ופינוי אשפה ביתית בתחומה.

מספר רב של פניות ותלונות יכול להעיד על האמון שלהם ברשות שתטפל בפניותיהם. אולם, בדרך כלל הוא יעיד על בעיות בשירות הניתן לתושב בתחום מסוים.

הממונה על תלונות הציבור העיר כי המצב שתואר עלול לפגוע באימון התושבים במועצה ואף עלול ליצור תדמית שלילית על טיב השירות והיחס שהמועצה מעניקה לתושביה.

סטטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס 3

הצבת מכלי אצירה

תיאור התלונה –

הפונה טוען כי בעקבות המאורעות בישוב מיכל האצירה נעלם, לקחו את מכלי האשפה מהמקום ולא החזירו אותו.

**בירור התלונה -**

בבדיקה שנערכה במחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים נמצא כי אכן המכל נלקח מהמקום ומכל חדש הוצב במקום.

תוצאות הבירור -

הבדיקה העלתה כי הליקוי טופל עוד באותו יום על ידי מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים.

בשיחה עם המתלונן הוא אישר כי העניין טופל להנחת דעתו.

סטטוס התלונה – התלונה מוצדקת.**תלונה מס' 5****הצבת מכלי אצירה****תיאור התלונה -**

הפונה מלין על כך כי פחי האשפה אינם מוחזרים למקומם - "אחרי שמפנים את הפחים משאירים את הפחים מפוזרים מול כניסת הבית שלי" (שם שם) בערך 8 פחים, זאת אומרת אני צריך לעצור את האוטו בבוקר בצד ולסדר אותם. פעם אחר פעם זה כבר לא נעים, אני מבקש שבסיום תהליך הפינוי שיחזירו את הפחים למקום."

לדבריו, פניותיו למנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים לא נענו

בירור התלונה -

עם קבלת התלונה שוחחתי עם מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים, מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים מסר כי הנושא הועבר לטיפולו של הקבלן לפינוי אשפה. כמו כן, בוצעו ביקורות על מנת לוודא שהקבלן אכן מחזיר את הפחים למקומם.

תוצאות הבירור -

הבדיקה העלתה כי חלק מהפחים מפוזרים על הכביש מפריעים לנסוע על הכבישים ועלולים לגרום לתאונות, וחלק אחר נותרים לעמוד בכניסה לחניה מפריעים להיכנס לחניות הבתים ומטריחים את הדיירים להחזיר את פחי האשפה למקומם בעצמם. הדבר הזה מהווה מפגע בטיחותי, מפגע תברואתי ומפגע אסתטי.



הממונה מוצא, כי על מנהל מחלקת איכות סביבה ורישוי עסקים לדרוש מהקבלן להקפיד על החזרת פחי האשפה למקומם ולפקח על כך, יש להיצמד להסכם עם הקבלן ולהטיל קנסות במידת הצורך (נושא זה הועלה בעבר בתלונות תושבים).

סטאטוס התלונה – התלונה מוצדקת.



תלונה מס' 6

סימון כביש אלמתנבי

תיאור התלונה –

בקשה ל"תכנון" ו/או סימון כביש אלמתנבי.

בירור התלונה

מבדיקה שערכתי עם הגורמים הרלוונטיים במועצה עולה כי הם נמצאים בעיצומו של תהליך תכנון כביש אבן סינא כאשר צומת אבן סינא ואלמתנבי נכללת בתכנון זה, בסיום התהליך מתחילים בביצוע עבודות הכביש כולל סימון צומת זאת.

סטאטוס התלונה – התלונה אינה מוצדקת.



תלונה מס' 7

בקשת יישור מתווה דרך חקלאית באזור הדרו מי לישוב.

תמצית התלונה:

בקשת יישור מתווה דרך חקלאית באזור הדרומי לישוב.

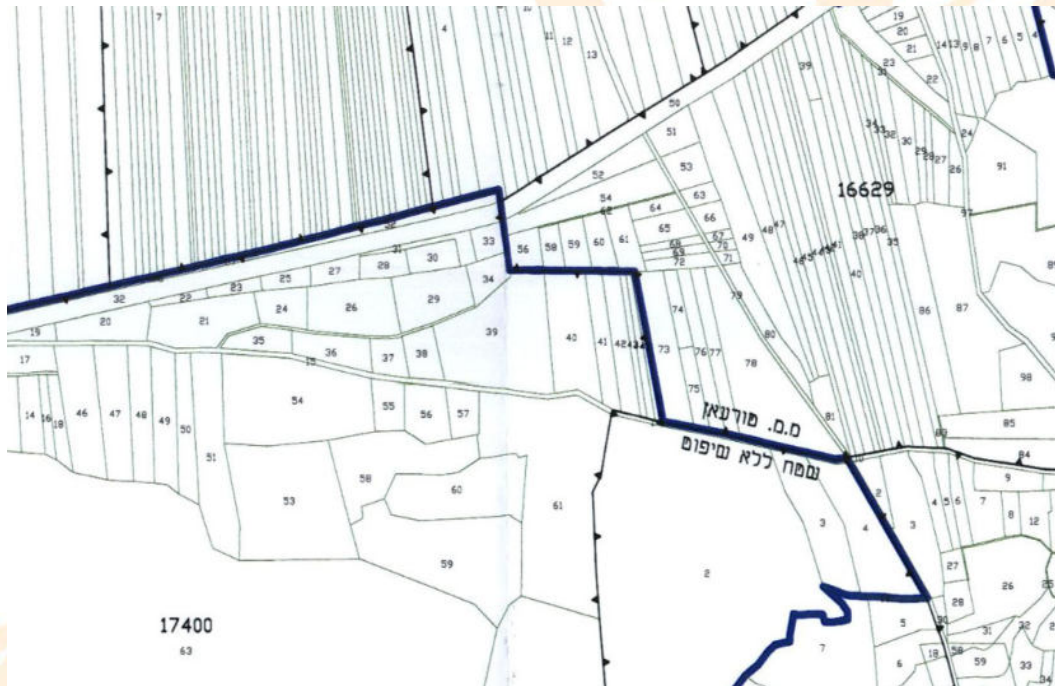
בירור התלונה

לכל רשות מקומית יש תחום שיפוט שנקבע על ידי שר הפנים, ובו היא רשאית להפעיל את סמכויותיה. זאת, בהתאם לסעיף סעיף 146 לצו המועצות המקומיות, התשי"א - 1950 הקובע כי - "**המועצה מוסמכת... לפעול בכל ענין הנוגע לציבור בתחום המועצה**".



מבדיקה שערכתי עם הגורמים הרלוונטיים במועצה עולה כי מדובר בקרקע חקלאית שאינה נמצאת בתחום השיפוט של רשות מקומית כלשהי. מקרעין הנ"ל מצויים מחוץ לתחום שיפוטה של המועצה המקומית טורעאן (מדובר במקרקעין הגובלים עם שטח שיפוט המועצה).

טורעאן כרשות מקומית אינה מוסמכת לפעול מחוץ לתחומה, על כן אין מקום להיענות לבקשתך בשלב זה.



סטטוס התלונה – התלונה אינה מוצדקת.

תלונה מס' 8

מפגעים תברואתי (זרימת מי ביוב)

תיאור התלונה –

המתלונן הלין על מפגע תברואתי (זרימת ביוב), הקיים ליד ביתו בשכונה מזרחית של הישוב.

תיאור התלונה –



לטענת המלין, בשל דליפת מי ביוב מקו ביוב שעובר בסמוך לביתו תושבי השכונה סובלים ממפגעי ריח צחנה שמגיעה מהביוב ומיתושים.

לטענתו, פנה והתריע בפני גורמים מוסמכים ברשות והדבר לא הועיל הדבר חוזר על עצמו מדי פעם, הנושא אינו מטופל.

המתלונן מבקש לסייע לו לטפל בנושא באופן יסודי ובהקדם מאחר והדבר הפך להיות מטריד תברואתי וסביבתי קשה.

בירור התלונה –

○ במסגרת רפורמת חוק תאגידי מים וביוב בתשס"א-2001, ניהול משקי המים והביוב העירוניים הועברו לניהול תאגיד המים "תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון - מיאהקום", כאשר התאגיד אחראי לתפעול ואחזקת מערכת המים והביוב הציבורית.

○ בניגוד למשקי המים והביוב שהועברה לתאגיד המים, מערכת הניקוז נותרה בידי הרשות המקומית ובאחריותה, הטיפול במערכת הניקוז מופקדת בידי הרשות המקומית.

○ המחוקק הגדיר את גבולות האחריות בין תאגיד המים לבין הרשות המקומית.

○ חל איסור על הזרמת ביוב לשטחים פתוחים לרבות וואדיות. במידה ומתבצעת הזרמה כזו יש לדווח מידית למוקד תאגיד המים והביוב כפרי גליל תחתון - מיאהקום".

○ ברשות כבכל שנה נערכים לקראת עונת החורף, מוגברים מאמצי התחזוקה. תעלות הניקוז והמובלים עוברים ניקוי יסודי על ידי עובדי קבלן באמצעות כלים מכניים ובעבודת ידיים. הרשות דואגת לניקוי יסודי של קולטנים לסילוק כל המוצקים שהצטברו בקולטנים ותעלות הניקוז ברחבי הרשות.

תוצאות הבירור –

סטאטוס התלונה – התלונה אינה מוצדקת.



תלונה מס' 9

תלונה על השגת גבול והשלכת פסולת לחלקה פרטית

מהות התלונה

- תושב הרשות התלונן על כך שהושלכו ערמות פסול בחלקתו הפרטית שבעלותו, בוצעו עבודות שיקום כביש ותשתיות ברחוב ליד הבית עם השארת פסולת בניין ושאריות חפירה בשטח הפרטי.
- לא בצע קיר תומך היות וקיים הפרשי גובה בין השטח הפרטי והכביש המתוכנן (קיים סכנת נפשות, שוטפונות וזליגת רכבים לשטח)
- פניתי כמה פעמים לקבלן ולא קיבלתי מענה וגם ביקשתי פרטי מפקח שנוכל לפתור את הבעיה, ללא מענה.

בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור בקר במקום ובדק מצב המקום, ואכן נמצא כי מדובר בשטח פרטי בצמוד לכביש 42 נוצר קשר עם מפקח מטעם הרשות כאשר טען שיערוך סיור בשטח ובמידה וקיים כל פסולת בשטח הפרטי הדבר יטופל על ידי הקבלן המבצע.

לאחר בירור התלונה ולאחר סיור במקום מתברר שאכן הפסולת הושלכה לחלקתו של התושב בעקבות עבודות פיתוח של הרשות בשכונה, (פסולת זו הנה תוצר לוואי של סלילת כביש).

מחלקת הנדסה הייתה בקשר ישיר עם הקבלן אשר ביציע את עבודות הפיתוח בשכונה, המפגע פונה הקבלן הסיר את המפגעים והפסולת מחלקתו של התושב תוך זמן סביר (החזיר את המצב לקדמותו).

בעקבות שיחה עם מהנדס הרשות ומפקח פרויקט סלילת הכביש הכירו בצורך להקים גדר (הפרש הגבהים מהווה סיכון ממשי), לדעתם קיים צורך דחוף בבניית קיר תומך בגבול בין המגרש לכביש 42, כמו כן נקבע כי יש לבנות מעל ולאורך הקיר התומך גדר למניעת סכנת נפילה מהכביש למגרש הפרטי.

סטטוס התלונה – התלונה מוצדקת.



הבסיס החוקי
לעבודת הממונה על
תלונות הציבור

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

הגדרות

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 תפקידיו 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.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

חובת סודיות

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.

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 תלונה

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 לגבי 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

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.

איסור הפרעה

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.

הפסקת בירור

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 ויצוין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

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).

סייגים להודעה:

12. 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.

דחית תלונה:

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 ראייה

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

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

פרסום:

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.