



דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנים 2015 - 2016



תו הזהב



זם מצויינת בשבילך!

1. מבוא

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח - 2008 נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה.

עוד נקבע, כי המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, והדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דוח זה מתייחס לפניות שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה גם כממונה על תלונות הציבור ע"י החוק.

הדוח אינו כולל פניות רבות נוספות שטופלו באופן שוטף ע"י העובדת הממונה על פניות הציבור וקידום מעמד האישה במועצה.

התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות.

2. נושאי התלונות

להלן התפלגות נושאי התלונות שטופלו על ידי המבקר בתקופת הדוח :

מספר תלונות			נושא התלונה
לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
1			טיפול אגף הנדסה בתלונה על פיצול דירה
		1	טיפול המוקד בפניה על אדנית מתפרקת
1			טיפול משאבי אנוש בהגשת מועמדות למשרה
	1		טיפול גורמי המועצה בתלונה על מפגע רעש
	1		טיפול בהקמת גדר בין בית פרטי לגן ילדים
1			טיפול מחלקת הגביה בעיקול חשבון בנק
3	2	1	סה"כ

3. פרטי התלונות

3.1 טיפול אגף הנדסה בתלונה על פיצול דירה

מהות התלונה

בתאריך 9.1.15 פנה תושב למבקר המועצה וביקש לבדוק את התנהלות אגף הנדסה בתלונה שהעביר לגבי פיצול דירה על ידי שכן בבניין שבו הוא מתגורר.

התושב טען כי שלח 2 מכתבים בנושא למהנדס המועצה שלא זכו להתייחסות ממשית, מלבד שיחת טלפון מהפקח שהודיע לו שיקבל תשובה מהמהנדס, והודעה במייל מהממונה על פניות הציבור שהודיעה לו שאין במקום פיצול דירה.

התושב טען כי בעל הדירה הצהיר שיש לו קשרים במועצה ותחילה הוא פקפק בכך, אולם עקב חוסר התייחסות לתלונותיו הוא חושש שיש דברים בגו.

תוצאת הבירור

1. הבדיקה העלתה כי הממונה על פניות הציבור השיבה לתושב במייל ביום 15.12.14 כי תלונתו נבדקה, ונמצא כי בנכס גרה רק משפחה אחת. לתושב הוסבר כי תשובה זו נשלחה בעקבות בדיקה שנערכה בשטח על ידי גורמי הפיקוח, שהעלתה כי באותו מועד לא גרה בנכס משפחה נוספת.
2. למבקר נמסר כי ביקורת שנערכה במקום העלתה כי פירקו את הדלתות הפנימיות שהיו עילה לפיצול הדירה ליחידות משנה.
3. למבקר הועבר מכתב שנשלח למועצה ע"י מיופה כוח בעל הנכס, שבו הועלו טענות נגדיות לאלו שהועלו במכתבו של המתלונן.
4. במכתב האמור צוין, בין היתר, כי לצורך השכרת הדירה לשותפים הוצאו הדלתות כדי לייצור מעבר פתוח בין חלקי הדירה המשותפים, וכי הדירה מושכרת בשלב זה לשני שותפים.
5. למבקר נמסר כי הנושא הועבר לטיפולו של התובע העירוני והמועצה תפעל על פי הנחיותיו.
6. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלונן.

3.2. טיפול המוקד בפניה על אדנית מתפרקת

מהות התלונה

בתאריך 13.4.15 פנה למבקר תושב שקבל על העדר טיפול בתלונה שהעביר למוקד העירוני בנוגע לאדנית מתפרקת המוצבת בשטח ציבורי. התושב ציף לפנייתו תמונה של האדנית שלדבריו צולמה באותו היום.

התושב טען כי לאחר שהעביר את התלונה למוקד הוא קיבל מסרון שהנושא טופל, אולם בשטח לא נעשה דבר. עוד ציין התושב, כי פנה בנושא לממונה על פניות הציבור במועצה, ולאחר ימים קיבל שוב הודעה שהליקוי תוקן, למרות שבפועל דבר לא קרה.

התושב ציין כי הוא מודאג מכך שהתלונה אינה מטופלת, ומכך שלכאורה לא מועבר דיווח אמת של המוקד העירוני.

תוצאת הבירור

1. בבדיקת הנושא מול הגורמים המקצועיים הוסבר למבקר, כי ההודעה השגויה שנשלחה לתושב לגבי תיקון האדנית, נבעה מטעות בדיווח של איש התחזוקה שתיקן אדנית אחרת באותו האזור.
2. לביקורת נמסר כי לאחר שהתבררה הטעות האדנית האמורה תוקנה באופן מידי.
3. ממצאי הבדיקה והסיבות לדיווח השגוי הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלונן.

3.3. טיפול משאבי אנוש בהגשת מועמדות למשרה

מהות התלונה

בתאריך 9.6.15 הועברה למבקר תלונה שנשלחה לממונה על פניות הציבור במועצה, על אופן טיפול מנהלת משאבי אנוש במועמדות למשרה שפורסמה במכרז.

בתלונה שנשלחה לממונה על פניות הציבור ביום 3.6.15, הועלו טענות לגבי אופן הטיפול במועמדות שהגישה המתלוננת לתפקיד מנכ"ל החברה העירונית ח.מ.ש. במסגרת מכרז פומבי מס' 22/15.

המתלוננת טענה כי למרות ששלחה למועצה קורות חיים ומסמכים ביום 10.5.15, היא לא קיבלה זימון לראיונות שבוצעו במסגרת תהליכי מיון המועמדים. לדבריה, בשיחה שקיימה עם משאבי אנוש נאמר לה כי המסמכים טרם התקבלו, והוצע לה להעבירם מיידית באמצעות המייל, וכך עשתה.

המתלוננת ציינה כי לאחר שליחת המסמכים במייל נאמר לה ע"י מנהלת משאבי אנוש שקורות החיים שלה אינם מתאימים לתפקיד, ולדעתה קביעה זו אינה נכונה. לדבריה, במהלך השיחה גם נאמר לה שהמסמכים ששלחה לא הגיעו בזמן למועצה (למרות שיש לה אסמכתא מהדואר) ושתהליך המיון קרוב לסיומו וכבר נערכו ראיונות אישיים.

עוד ציינה המתלוננת, כי במהלך השיחה הוצע לה להגיע לוועדת בחינה שתיערך בעוד יומיים, ובתגובה היא אמרה שבמועד זה לא תוכל להגיע עקב השתתפותה בכנס באילת. המתלוננת טענה כי לתפקיד כה משמעותי לא אמורים להזמין מועמדים בצורה כזאת, ותהליך המיון חייב להיות ראוי, מכבד ומכובד.

תוצאת הבירור

1. הבדיקה העלתה כי במכרז שפורסם על ידי המועצה לתפקיד האמור צוין כי המועד האחרון להגשת מועמדות הוא 14.5.15 (יום חמישי), ואת המסמכים יש למסור למזכירות משאבי אנוש או לשלוח באמצעות הדואר.
2. ביום ראשון ה - 17.5.15 מוינו קורות החיים שהגיעו למועצה עד לאותו מועד, והמועמדים שעמדו בתנאי הסף זומנו לראיונות ראשוניים שנערכו בתאריכים 19.5.15 ו - 20.5.15. לראיונות הגיעו 25 מועמדים.
3. לאחר שנערכו הראיונות הראשוניים נקבע שוועדת הבחינה תתכנס לאחר שבוע, ביום 27.5.15. לוועדה האמורה זומנו 14 מועמדים סופיים.
4. למבקר הוסבר כי הליך המיון התבצע במהירות עקב הצורך במציאת מועמד מתאים בהקדם האפשרי, והמועד שנקבע מראש לשיבת דירקטוריון החברה העירונית הקרובה, שבמהלכה נדרש לאשר את המועמד שייבחר.
5. נמצא כי המתלוננת לא זומנה לראיונות הראשוניים שנערכו במועדים הנ"ל, מאחר והמסמכים ששלחה התקבלו במשרדי המועצה לאחר המועד האחרון שנקבע להגשת מועמדות, ואף לאחר המועד שבו נערכו הראיונות.

6. בעקבות הביורור הטלפוני שערכה המתלוננת יומיים בלבד לפני כינוס ועדת הבחינה, ניתנה לה אפשרות לשלוח את המסמכים באמצעות המייל, ומנהלת משאבי אנוש החליטה במהלך השיחה הטלפונית עימה לאפשר לה להופיע בפני ועדת הבחינה, למרות שהמסמכים ששלחה לא הגיעו עד למועד האחרון שנקבע להגשת המועמדות, ולמרות שלא עברה ראיון ראשוני כפי שנדרש משאר המועמדים.

7. מנהלת משאבי אנוש הסבירה למבקר כי בשיחה הטלפונית היא הבהירה למתלוננת את התהליך, ובתגובה המתלוננת אמרה שהוא מהיר מדי. בנוסף, נאמר למתלוננת שניסיונה שונה מהניסיון שהמועצה זקוקה לו בתפקיד האמור, אך מאחר והיא התעקשה שהתואר שלה רלוונטי ושהיא רוצה להשתתף, הוצע לה להגיע לוועדה שנקבעה ליום 27.5.15, אך היא אמרה שתהייה בהשתלמות ולכן לא תוכל להגיע.

8. המבקר העביר את ממצאי הבדיקה למתלוננת, וציין כי יש להצטער על כך שעקב תקלה בדואר המסמכים ששלחה לא הגיעו למשרדי המועצה עד למועד האחרון שנקבע להגשת המועמדות, וכתוצאה מכך לא התאפשר לה לקבל מבעוד מועד זימונים לראיונות הראשוניים ולוועדת הבחינה.

3.4 טיפול גורמי המועצה במפגע רעש

מהות התלונה

בתאריך 16.9.15 פנתה למבקר תושבת שהתלונה על העדר טיפול במפגע רעש שנגרם על ידי פאב הפועל בסמוך לביתה, ליד המרכז לאומנויות הבמה.

התושבת ציינה כי בחודש יוני 2015 התברר לה שהפאב פעיל עד שעה 3 לפנות בוקר במשך כל לילות השבוע, למעט שבת, והרעש והמוסיקה הבוקעת ממערכות ההגברה עולים כלפי הרחוב שמעל הכיכר באפקט של אודיטוריום ומונעים ממשפחתה לישון בלילה בשלווה.

המתלוננת טענה כי מאז ועד למועד שליחת התלונה נערכו פניות לכל גורם אפשרי במועצה שלצורה הושבו ריקם. התושבת ציינה את המועדים בהם הועברו פניות למוקד העירוני ולמשטרה, ופגישות שנערכו עם בעלי תפקידים שונים במועצה, כולל הקב"ט ואחראית רישוי עסקים. לטענתה, המשטרה הוציאה צו סגירה לשבועיים למקום, ובמחלקת רישוי עסקים הוצג לה רישיון עסק ל- 3 חודשים עם התניה שאין להפעיל מוסיקה החורגת מ- 40 דציבלים, שלדבריה אינה מאפשרת הפעלת מערכת הגברה כלל.

התושבת ציינה כי מאז במשך עשרות לילות הפאב עושה ככל העולה על רוחו ומפעיל את מערכת ההגברה ללא אבחנה, וכל הניסיונות לצמצם את המטרד עלו בתוהו. הנ"ל ביקשה את סיוע המבקר, וטענה כי המועצה מעדיפה שלא לאכוף את חוקיה עצמה ומאפשרת לבעל העסק לעשות בנכס של המועצה כבתוך חצרו הפרטי.

תוצאת הבירור

1. בבדיקה מול הגורמים המקצועיים במועצה עלה, כי במהלך החודשים האחרונים נערכו פעולות במספר מישורים במטרה למנוע או לצמצם מפגעי רעש כתוצאה מהפעלת העסק האמור בשעות הלילה.
2. ההיתר הזמני לפתיחת העסק בשעות הלילה עד לשעה 3:00 לפנות בוקר ניתן בתנאי שהחל משעה 23:00 ואילך רמת הרעש לא תחרוג מהערכים המותרים בתקנות למניעת מפגעים (רעש בלתי סביר) התש"ן - 1990.
3. עפ"י רישומי מערכת המוקד העירוני, הפניות שהתקבלו לגבי מטרדי רעש מהמקום טופלו על ידי הקב"ט והשיטור העירוני, כשברוב הפעמים בעל המקום התבקש להנמיך או להפסיק את המוסיקה, ופעם אף נרשם דוח איכות הסביבה.
4. למבקר הוסבר כי סגירת המקום לשבועיים על ידי משטרת ישראל בוצעה בזמנו עקב העדר האישורים הנדרשים מהמשטרה להפעלת העסק, ולאחר קבלתם אושרה פתיחת המקום מחדש.
5. בירור שנערך מול נציג המשטרה העלה, כי לא התקבלו תלונות משכנים נוספים לגבי מטרדי רעש הנובעים מהפעלת העסק בלילה, והמשטרה ניסתה לברר את התלונה באמצעות סיורים בשטח, ובמקביל על ידי שיחות וביורורים שנערכו על ידי שוטר קהילתי מול המתלונן ובעל העסק.
6. בירור מול קב"ט המועצה העלה, כי הוא ביקש מהמתלונן ליידע אותו על רעש חריג מהעסק לאחר שעה 23:00 וסיכם עימו שיתקשר אליו בכל שעה שהדבר קורה ישירות לטלפון הנייד. הקב"ט ציין כי לאחר שקיבל פניות טלפוניות או הודעות SMS בנושא, הוא דאג לשלוח למקום באופן מיידי ניידת שיטור שדיווחה לו כי הנושא טופל, כאשר פעמים לא היה רעש בלתי סביר, ופעמים ביקשו הפקחים להנמיך את עוצמת המוסיקה. לדבריו, באחד הלילות הוא ערך ביקור במקום בשעת לילה עקב קבלת הודעה מהתושב, והתברר לו שבמקום לא היה רעש חריג. עוד ציין הקב"ט, כי למרות זאת הוא הנחה את השיטור העירוני שבפעם הבאה שיתברר שרמת הרעש גבוהה מעבר לסביר ללא קשר לשעה, יפעלו להפסקת הרעש ויבצעו אכיפה בדרכים העומדות לרשותנו, לרבות הטלת קנסות.

7. בירור מול פקח היחידה הסביבתית העלה, כי הוא פקד את המקום מספר פעמים בשעות שונות במהלך הערב והלילה, אך לא שמע רעש חריג. עם זאת, סיוריו לא בוצעו לאחר השעה 1:00 לפנות בוקר שבסמוך אליה התקבלו חלק מהתלונות, ובמהלך הסיורים לא נערכו על ידו בדיקות רעש מדויקות באמצעות מכשיר מדידה.
8. בירור מול אחראית רישוי עסקים ומול אגף איכות הסביבה העלה, כי פקח היחידה הסביבתית הונחה להגיע למקום באופן יזום על מנת לבצע מדידות של רמת הרעש באמצעות מכשיר מדידה, והמדידות האמורות יתבצעו על ידו בהקדם.
9. למבקר נמסר כי בהתאם לתוצאות המדידות והמלצות הגורמים המקצועיים ייקבע המשך הטיפול ותתבצע הערכה לגבי המשך הפעלת המקום במתכונת הקיימת, כאשר במקביל ייבחנו אפשרויות לצמצום רמת הרעש על ידי התקנת אמצעים שונים במקום העסק.
10. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר למתלוננת.

3.5. טיפול בהקמת גדר בין בית פרטי לגן ילדים

מהות התלונה

בתאריך 25.9.15 פנתה למבקר תושבת בנוגע לגדר משותפת שהוקמה בין ביתו של השכן שלה לבין שטח מעון ילדים המופעל ע"י החברה העירונית ח.מ.ש. לדבריה, בין המעון לבין בית השכן היתה במשך שנים רבות גדר אבן אחידה בגובהה לכל אורכה בגובה שמעל 2 מטר, אך במהלך עבודות שיפוץ שביצע השכן, שברו פועלים מטעמו את הגדר והנמיכו משמעותית את גובהה, כך שבקטעים מסוימים כמעט ולא נותרה גדר ביחס לגובה פני הקרקע, והתאפשר מעבר חופשי של ילדים משטח המעון לשטח ביתו של השכן, וזאת ללא היתר ותוך סיכון הילדים ששהו במעון.

התושבת טענה כי פנתה למועצה בנוגע לגדר וקיבלה תשובה כי הנושא הועבר לטיפול קב"ט המועצה ומפקח הבניה. לדבריה, לאחר שנערכה ביקורת שטח דיווח הקב"ט למועצה כי מדובר במצב לא בטיחותי ומסוכן לילדי המעון, המצריך הקמה מיידית של גדר תיקנית חלופית. המתלוננת גם ציינה כי בחודש יוני 2015 השיב לה מהנדס המועצה שהגדר הנמצאת בגבול גן הילדים פורקה ועפ"י דרישה של הפיקוח תותקן גדר בטיחותית חליפית, אך עד למועד הגשת התלונה הגדר טרם תוקנה.

לטענת המתלוננת, בשיחה טלפונית שהתקיימה בינה לבין מפקח הבניה נאמר לה שהגדר טרם תוקנה מכיוון שהמועצה או החברה העירונית אמורה להשתתף ב-50% מעלות בניית הגדר, ומכיוון שמדובר בהוצאה חריגה שלא נכללה בתקציב המתוכנן, עקב כך שהשכן מעוניין לבנות גדר מפוארת, בניית הגדר תוכל להתבצע רק לאחר אישור התקציב לשנה הבאה. בהתייחס לכל האמור, ביקשה התושבת ליידע אותה אם ניתן להשתמש בכספי ציבור לצרכי תושבים פרטיים.

תוצאת הבירור

1. בבדיקת הנושא מול הגורמים המקצועיים נמסר למבקר, כי הגדר המשותפת בין שטח הבית הפרטי לשטח הגן היתה עשויה עד מספר חודשים לפני קבלת התלונה מגדר בטון וגדר חיה של צמחיה צפופה, שהשלימה את הגדר עד לגובה הנדרש.
2. לאחר שהגדר החיה גדלה פרא ונוצר סיכון שתגרום לשריטות לילדי הגן, הוחלט ע"י הגורמים המקצועיים האחראים על הפעלת הגן להזמין למקום גן מקצועי, שהמליץ לבצע חישוב ועקירה של כל הצמחיה.
3. לאחר שהגדר החיה הוסרה על ידי הגן, נותרה במקום גדר בטון חשופה כפי שהיתה קיימת במועד קבלת התלונה, שאינה בגובה הנדרש עפ"י ההנחיות.
4. בסמוך לאותו מועד החל השכן מעבר לגדר לבצע עבודות שיפוץ בביתו, והתקין על גבי גדר הבטון גדר קלה מבד יוטה, שנועדה להגביה ולשפר את הפרדה בין שטח ביתו לשטח הגן עד לסיום העבודות.
5. למבקר נמסר כי גדר הבטון לא נפגעה ולא הונמכה במהלך עבודות השיפוץ שבוצעו ע"י השכן, אלא המשיכה לייצור הפרדה רציפה בין שטח ביתו לבין שטח הגן, למרות שלא היתה גדר תקנית.
6. נמצא כי לצורך התקנת גדר מסורגת תקנית על גבי גדר הבטון האמורה, שתגביה אותה עד לגובה 2 מטר כפי הנדרש, קיבלו הגורמים המקצועיים במועצה הצעות מחיר ממספר ספקים.
7. מאחר והשכן מעבר לגדר שביצע את השיפוץ הביע את רצונו להתקין גדר יקרה יותר, שתהיה המשך לגדר הקיימת בחזיתות אחרות של ביתו, סוכם עימו שהמועצה תממן חצי מעלות של גדר תקנית רגילה, ויהיה עליו לממן בעצמו את מלוא ההפרש, תוך התחייבות שהגדר היקרה יותר שתוצב במקום תענה על הדרישות והתקנים המחייבים.

8. למבקר הוסבר כי הסיכום האמור לא גרם להוצאות כספיות נוספות למועצה, שהיתה מחויבת בכל מקרה להתקין גדר תקנית במקומה של הגדר החיה שהוסרה, ובה בעת הוא עשוי לתרום לחזות היפה של הגן ושל היישוב.
9. בהתאם לכך, המבקר לא מצא מקום לטענה שנעשה שימוש בכספי ציבור למימון מטרות פרטיות. יחד עם זאת, המבקר ציין שיש להצטער על כל עיכוב מיותר שנגרם בהתקנת הגדר, ולהפיק מכך את הלקחים הנדרשים.
10. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר למתלוננת.

3.6 תלונה על טיפול מחלקת הגביה בעיקול חשבון בנק

בתאריך 27.12.15 פנתה למבקר תושבת וקבלה על התנהלות מנהלת מחלקת הגביה, שלטענתה עיקלה לה חשבונות בנק ללא תיאום ונהגה בה בהתעללות, תיזוז וכיו"ב.

התושבת ציינה כי לעתים קרובות היא צוברת חוב ולאחר מכן מגיעה לפרוס אותו, ומנהלת מחלקת הגביה נוהגת לעקל לה חשבונות בנק פרטיים וגם עסקיים, למרות שהגזבר הבטיח לה מספר פעמים שלא יעוקלו יותר חשבונות ללא שיחה איתה.

עוד טענה התושבת, שמנהלת המחלקה דואגת להשפיל אותה מול עובדות הגביה שמכירות אותה מחייה הפרטיים, באמצעות זלזול, צעקות ואיומים, והיא גם שמעה שהמנהלת נוהגת לצעוק על העובדות ועל אנשים אחרים.

תוצאת הבירור

1. הבדיקה העלתה שסכום החוב של המתלוננת למועצה עמד נכון ליום בירור התלונה על סך 13,428 ₪. למבקר נמסר כי במהלך החודשים האחרונים ניתנו למתלוננת הזדמנויות רבות להסדיר את החוב, ועיקול הבנק בוצע רק כמוצא אחרון, לאחר שנשלחו אליה התראות ונערכו פגישות ותזכורות טלפוניות.
2. נמצא שהעיקול הקודם הוסר בחודש נובמבר על ידי הגזבר, בעקבות הבטחה של המתלוננת להגיש בקשה לקבלת הנחה במחלקת הגביה, או לשלם את החוב. אולם ביום 24.12.15 הוטל עיקול פעם נוספת, בשל העובדה כי לא שולמו על ידה החובות ולא הוגשה בקשה לקבלת הנחה כפי שסוכם.

3. נמצא כי הפגישות שקיימה המתלוננת עם מנהלת מחלקת הגביה נערכו תמיד בנוכחות פקידה נוספת מהמחלקה ו/או בנוכחות גזבר המועצה. בנוסף, שיחות הטלפון האחרונות שערכה מנהלת מחלקת הגביה עם המתלוננת (בתאריכים 24.11.15 ו- 29.11.15) נערכו גם הן בנוכחות פקידה נוספת.
4. למבקר נמסר כי בשיחות האמורות קיבלה המתלוננת תזכורת להגיש טפסים ומסמכים לוועדת הנחות לפני כינוס הוועדה האחרונה, והיא הבטיחה לעשות זאת. יצוין כי מאחר והמתלוננת לא הגישה טופס בקשה ומסמכים נלווים לקבלת הנחה, ועדת הנחות לא יכלה לדון בעניינה, ויתרת החוב נותרה בעינה.
5. הבדיקה העלתה כי הטיפול בגביית החוב לא חרג מהכללים הנהוגים במועצה, והתבצע באמצעות העברת נתונים מסודרת של מחלקת הגביה ואישור הממונה.
6. במהלך הבדיקה לא נמצא בסיס לטענות בדבר התעללות, תיוזו וכיו"ב מצדה של מנהלת מחלקת הגביה. גם לא נמצאו תימוכין לטענה שמנהלת המחלקה השפילה את המתלוננת מול עובדות מחלקת הגביה באמצעות יחס מזלזל, צעקות או איומים.
7. למרות האמור, בעקבות הגשת התלונה למבקר מנהלת מחלקת הגביה מצאה לנכון לכתוב למתלוננת שהיא מצטערת שתחושותיה קשות, וציינה שאם נפגעה ממנה אישית היא מתנצלת על כך.
8. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר למתלוננת.

הוראות החוק בנושא הטיפול בתלונות

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

<p>1. הגדרות</p> <p>בחוק זה –</p> <p>"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;</p> <p>"מעשה" – לרבות מחדל;</p> <p>"רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;</p> <p>"השר" – שר הפנים.</p>	<p>2. חובה מינוי ממונה על תלונות הציבור</p> <p>(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 תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.</p> <p>(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 כמנזר הציבורי.</p> <p>(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 (א1).</p> <p>(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.</p> <p>(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 שרבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.</p> <p>(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.</p>
<p>3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו</p> <p>במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.</p>	<p>4. חובת סודיות</p> <p>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 במבקר 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 תפקידו כמבקר.</p>

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הוצעת החוק ודרכי הסבר פורסמו בהצעות חוק הכנסת – 200, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.
 * ס"ח התש"ח, עמ' 191.

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 כמשמעותו בסעיף 57א(ב) לפקודת העיריות¹, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוך, 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.
6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בירי 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.
7. (א) לא יהיה כירור 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 קנטורנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה כירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כריך;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]².
- (ב) לא יהיה כירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש טיבה מיוחדת המצדיקה את כירורן:
- (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 (א1) 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.
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 ליריעת הנילוך, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם ליריעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לררוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

¹ דיני מדינת ישראל, נוסח חדש 8, עמ' 197.

² ס"ח התשי"ח, עמ' 92.

- (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. 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.
10. הפסקת הבירור
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.
11. חוצאות הבירור
(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום 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 שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א3).
12. סייגים להודעה
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 וזלת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן. רחיית התלונה לנילון ולממונה עליו.
14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה – זכויות וסעדים
- (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 בחיפוף, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או כירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סער נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
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 דין בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה –
- (1) כמודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות שלום ארנונה לחיובים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לכירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בכירור 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(אא).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המרינה