



דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנים 2017 - 2018

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 ופורסם 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 עפ"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 | העדר טיפול במפגע בטיחותי בביה"ס אבן חן |
| | | 1 | העדר אכיפה כנגד בעלי רכבים החוסמים חניה |
| | 1 | | אכיפה בררנית של תקנות הבניה לגבי מזגנים |
| 1 | | | חיוב בארנונה עבור פרגולה |
| 1 | | | הגדלת חיוב בארנונה משיקולים זרים |
| 1 | | | החזר כספי עבור קייטנה בחופשת פסח |
| 3 | 1 | 2 | סה"כ |

3. פרטי התלונות

3.1. העדר טיפול במפגע בטיחותי בביה"ס אבן חן

פרטי התלונה

בתאריך 2.3.17 פנתה למבקר תושבת המועצה המתגוררת בסמיכות לבית הספר אבן חן, בנוגע להעדר טיפול במפגע בטיחותי בשטח בית הספר שעליו דיווחה לבית הספר ולמוקד העירוני במועצה.

התושבת ציינה, כי בלילה שבו היה מזג אוויר סוער החלו להישמע רעשים חזקים מכיוון בית הספר, ובבוקר כשיצאה לגינה ראתה שמקור הרעש הוא אחד מלוחות הפח המרכיבים גגון בבית הספר, שבחלקו נתלש ממקומו. בעקבות כך, היא דיווחה על התקלה לבית הספר ולמוקד העירוני.

לטענת התושבת, מאז חלפו יותר משלושה חודשים, בהם התקשרה עוד 3 פעמים נוספות למוקד העירוני, מבלי שהנושא טופל. בנוסף, היא פנתה לממונה על פניות הציבור במועצה כשבועיים קודם לפנייתה למבקר, וקיבלה ממנה מענה שהנושא בטיפול אך הזמנת העבודה טרם אושרה. לדבריה, היא ביקשה שבינתיים יבצעו תיקון זמני בבית הספר, כגון קיבוע הפח, חיתוך החלק המנותק, וכו', אולם טרם קיבלה מענה לבקשה זו.

התושבת הוסיפה כי מעבר למפגע הרעש הנגרם לה, מסתובבים באיזור הגגון הרבה מאד ילדים מידי יום בימי סערה, והדבר מסוכן מאד ויכול לסכן חיי אדם.

תוצאת הבירור

בבירור הנושא מול הגורמים המקצועיים במועצה עלו הממצאים הבאים:

1. ביום 13.12.16 בשעה 20:57 נרשמה במוקד העירוני פנייה מס' 2016120664 מתושב רחוב הירדן המתגורר סמוך לבי"ס אבן חן, שדיווח על ניתוק חלקי של אחד מלוחות הגגון הנמצא בחצר ביה"ס הגורם למטרד רעש ומהווה לדעתו סכנה לילדים. באותו הלילה בשעה 21.25 הועברה הפנייה האמורה לידיעת השיטור העירוני ולכונן מחלקת תחזוקה.
2. מאחר ומחלקת תחזוקה לא יכלה לתקן את התקלה באופן עצמאי, הוחלט להזמין קבלן חיצוני לביצוע העבודה. ביום 22.12.16 הפנייה נרשמה ע"י מחלקת תחזוקה בסטטוס "טיפול מתמשך".

3. לאחר כשבוע, בתחילת חודש ינואר 2017, מנהלת ביי"ס אבן חן העבירה למועצה דיווח נוסף על התקלה, בעקבות קבלת תלונתה של התושבת על כך שהגגון מרעיש כתוצאה ממשבי רוח.
4. ביום 8.1.17 נרשמה במוקד העירוני פניית התושבת בנושא, וביום 9.1.17 נרשמה פנייתה הנוספת.
5. במהלך חודש ינואר 2017 הגישה מחלקת תחזוקה למחלקת הרכש הצעת מחיר של קבלן מסוים לביצוע העבודה, אולם הוחלט שלא להוציא לו הזמנת עבודה אלא לקבל הצעת מחיר נוספת.
6. בתאריך 7.2.17 נרשמה במוקד פנייה שלישית של התושבת, ובתאריך 15.2.17 נרשמה תלונתה הרביעית.
7. במהלך חודש פברואר 2017 התקבלה במחלקת הרכש הצעת מחיר נוספת לביצוע העבודה. מבין 2 ההצעות שהתקבלו נבחרה ההצעה השנייה, שהיתה זולה יותר באופן משמעותי.
8. בתאריך 22.2.17 בוצע סיור בשטח ביה"ס ע"י עובד אגף הנדסה והקבלן שנבחר לביצוע העבודה.
9. בתאריך 1.3.17 יצאה ממחלקת הרכש הזמנת עבודה (מס' 0792) לקבלן האמור.
10. בתאריך 9.3.17 המבקר עודכן ע"י אגף החינוך, כי בהמשך לתלונה על גג רופף בבי"ס אבן חן הגורם למטרד בימים סוערים, הגיע בתחילת השבוע קבלן לביצוע התיקון, ואב הבית של ביה"ס ליווה את התיקון וחתם על ביצוע העבודה.
11. הממונה על הבטיחות מוסדות חינוך במועצה מסר למבקר, כי בתי הספר מונחים לדווח על כל ליקוי בטיחותי שעלול לסכן את התלמידים, ומחלקת הביטחון האמונה על נושא הבטיחות לא ידעה על התקלה, וכל שנותר לעשות לאחר הטיפול במפגע הוא לחדד את ההנחיות בנושא.

12. מהאמור לעיל עולה, כי משך הטיפול החריג בתקלה (קרוב לשלושה חודשים) נבע ככל הנראה משתי סיבות עיקריות:

1. התקלה לא זוהתה כדחופה, מאחר והושם דגש על מטרד הרעש במקום על הסכנה הבטיחותית שעלולה להיגרם בימי סערה כתוצאה מניתוק חלק מהגגון ונפילתו על ילדי בית הספר.

2. חלו עיכובים ממושכים בקבלת הצעות המחיר ובהוצאת הזמנת העבודה לקבלן.

13. בעקבות ממצאי הבדיקה המבקר המליץ לחדד את הנהלים ולהפיק את הלקחים הנדרשים לצורך שיפור תהליכי העבודה במועצה ומניעת הישנות המקרה.

14. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלוננת.

3.2 העדר אכיפה כנגד בעלי רכבים החוסמים חניה

פרטי התלונה

בתאריך 26.4.17 העביר ראש המועצה לבדיקת המבקר תלונה שקיבל מתושבת המתגוררת ברחוב הירדן, בנוגע ליחס לא נאות והעדר טיפול בפניותיה מצד הקב"ט והפיקוח העירוני.

בתלונה שנשלחה לראש המועצה ביום 24.4.17 ציינה התושבת, כי ברחוב הירדן קיימת מצוקת חניה קשה, ולפיכך בעלי רכבים נוהגים לחסום את החניה שלה. לטענתה, בעקבות פניותיה המועצה צבעה את קטע הגלישה מהחניה שלה באדום לבן, במטרה לתת דוחות למי שיחנה שם, אולם הדבר לא פתר את הבעיה בגלל העדר אכיפה.

התושבת התייחסה למקרה בו בעקבות תלונתה על חסימת החניה הגיע לביתה שוטר עם פקח עירוני שאינו מורשה לתת דוחות. לדבריה, למרות שהיה במקום רכב שחסם את החניה כמעט במלואה, הפקח אמר שהוא לא יכול לתת דוחות והשוטר אמר שהוא לא נותן דוח באדום לבן. לטענתה, בעקבות חילופי דברים שהיו ביניהם השוטר הורה לפקח לנסוע מהמקום, מבלי שאפילו ירד מהרכב.

התושבת ציינה כי פנתה לקב"ט שהבטיח לבדוק את הנושא אך לא חזר אליה, ולאחר שפנתה אליו שוב הוא הסביר שמפקד תחנת המשטרה חזר מחו"ל רק לפני מספר ימים וטרם השיב לו. לטענתה, לאחר פניות נוספות שלא זכו למענה מצידו היא כתבה שוב לקב"ט, אך הוא השיב שלא יתייחס בגלל הטון וסגנון הכתיבה.

תוצאת הבירור

בבירור הנושא מול הגורמים המקצועיים במועצה עלו הממצאים הבאים:

1. הפקח שנכח באירוע האמור הסביר למבקר, כי באותו מועד הוא לא יכל לרשום דוח לרכב שחסם את החניה של המתלוננת, מכיוון שהיה רק 3 שבועות בתפקידו ועדין לא קיבל הסמכה לכך.
2. הפקח ציין שהשוטר שהיה איתו בניידת לא רשם דוח לרכב החוסם, ולא ניסה לאתר את בעל הרכב באמצעות המסוף המשטרתית, והורה לו לעזוב את המקום.
3. קב"ט המועצה מסר למבקר, שהתנהלות השוטר באירוע האמור הובאה לידיעת מפקד תחנת המשטרה.
4. עוד ציין הקב"ט, שתשובתו למתלוננת בנוגע לבירור מול המשטרה אכן התעכבה, עקב שהותו בחו"ל של מפקד תחנת המשטרה.
5. בפניית התושבת צוין שהכניסה לחניה הפרטית ממשיכה להיות חסומה חלקית ע"י רכבים שחונים באדום-לבן, והיא ביקשה סיוע לפתרון הבעיה.
6. בעקבות בירור התלונה מסר מנהל אגף איכות הסביבה למבקר, כי תואמה פגישה בינו לבין המתלוננת שתיערך בימים הקרובים במקום האירוע, בנוכחות הקב"ט והממונה על פניות הציבור, במטרה להביא לפתרון הבעיה.
7. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלוננת.

3.3. אכיפה בררנית של תקנות הבניה בנושא מזגנים

פרטי התלונה

בתאריך 16.7.17 פנתה למבקר תושבת בנושא אכיפה בררנית של תקנות הבניה בנושא מזגנים. המתלוננת התבקשה להסיר מדחס מזגן שהתקינה בחזית הבניין ופנתה לאגף הנדסה לקבלת מידע בנושא במסגרת חוק חופש המידע. לטענתה, היא לא קיבלה מענה לפניויתה, וקיבלה את הרושם שהמועצה מבצעת אכיפה בררנית.

בפנייה שהועברה על ידי המתלוננת למפקח באגף הנדסה וצורפה לפנייתה למבקר, היא ביקשה לקבל מידע לגבי כלל המזגנים המותקנים בבניינים שחזיתם פונה לרחוב עמק איילון, ושאלה האם גם דייריהם קיבלו פניות להסיר את המזגנים, ואם לא מדוע. המתלוננת אף ציינה כדוגמא מזגן המותקן בבניין מסוים ברחוב.

המתלוננת ציינה כי היא נענתה לדרישה להזיז את מדחס המזגן כפי שכתבה בפנייתה הקודמת, על אף שעל פניו מדובר באכיפה בררנית, אך היא עומדת על זכותה לקבל את כל המידע בנושא אכיפת תקנות התכנון והבנייה לעניין המזגנים.

תוצאת הבירור

1. בירור שערך המבקר באגף הנדסה העלה, כי התקנת מנוע המזגן בחזית הבית המשותף בוצעה בחריגה מהיתר ולא בהתאם להנחיות המרחביות.
2. למבקר הוצגו תמונות של המפגע שצולמו על ידי הפיקוח, מהן נראית בבירור הפגיעה העיצובית הבולטת בחזית המבנה.
3. למבקר הוסבר כי עקב תלונות שהתקבלו על המפגע, נערכה פנייה למתלוננת כדי שתטפל בהסרתו. לאחר מכן, החומר הועבר לטיפול התובע העירוני והמתלוננת זומנה לגביית עדות, ולאחר הפעולות שננקטו היא העתיקה את מדחס המזגן למיקום הנדרש.
4. לגבי טענת המתלוננת לאכיפה בררנית, הוסבר למבקר שהמועצה אוכפת את נושא תליית מדחסי המזגנים במיקום שאינו על פי ההיתר בכלל היישוב, בעקבות תלונות שמתקבלות ובפיקוח יזום, לדוגמא בשכונת סחלבים (44 יחידות) ברחוב עמק איילון, ברחוב הזוהר, וכו'.

5. המבקר קיבל את טענת המתלוננת שפניות תושבים אמורות לקבל מענה ענייני תוך פרק זמן סביר, ובוודאי שלא ניתן להתעלם מהן במשך מספר חודשים.

6. בבירור שנערך בנושא מול מפקח הבניה באגף הנדסה, הוא הסביר למבקר כי לא השיב למתלוננת בכתב מכיוון שהיה בקשר ישיר מולה, ולא חשב שיש צורך נוסף לענות לה בכתב.

7. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלוננת, בנוסף לפרטי הממונה על חופש המידע במועצה וקישור לאתר בו ניתן להוריד טופס בקשה לקבלת מידע.

3.4. חיוב בארנונה עבור פרגולה

פרטי התלונה

בתאריך 11.9.17 פנו למבקר זוג תושבים שביקשו לקבל התייחסות לתשובה שקיבלו מגזבר המועצה לגבי השגה שהגישו על שטח החיוב בארנונה. ההשגה הוגשה בעקבות הגדלת שטח החיוב, שבוצעה בעקבות מדידה שנערכה על ידי המועצה.

בתשובת הגזבר שצורפה לפנייתם צוין, כי בקשתם להחזיר את המצב לקדמותו נדחית, מהסיבות שפורטו במסמך. לגבי חיוב שטח הפרגולה צוין, כי מדובר בשטחים מקורים ומרוצפים בקומת הקרקע שהינם ברי חיוב בארנונה כחלק מיחידת הבניין, ואין עילה או הצדקה לפטור אותם מחיוב.

המתלוננים ביקשו מהמבקר להתמקד בסעיף 3 במסמך, המחייב אותם לשלם עבור שטח הפרגולה כשטח מגורים, וציינו כי הם אינם גרים בשטח הפרגולה והיא ללא חלונות ודלתות ופרוצה לכל עבר.

תוצאת הבירור

בבירור שנערך מול הגזבר והלשכה המשפטית נמסרו למבקר ההסברים הבאים:

1. החיוב בארנונה של שטחי פרגולות ברחבי היישוב נעשה בהתאם לצו המיסים של המועצה.

2. פרגולה שאינה מקורה בקירוי אטום, כגון קורות עץ עם מרווחים שווים, אינה מחויבת בארנונה.

3. פרגולה שמותקנת מעל שטח שאינו מרוצף, כגון אדמה או מדשאה, גם היא אינה מחויבת.
4. לפיכך, במידה והפרגולה של המתלוננים אכן מקורה בקירוי אטום ומותקנת מעל שטח מרוצף, חיובה בארנונה נעשה כדין וכנהוג לגבי כלל התושבים.
5. מעבר להסברים האמורים, לכל תושב עומדת הזכות להשיג ולערער על חיובי הארנונה באופן ועפ"י לוחות הזמנים הקבועים בחוק, דהיינו: הגשת השגה למנהל הארנונה, הגשת ערר על החלטת מנהל הארנונה בפני ועדת ערר, והגשת ערעור מינהלי (לבית המשפט המחוזי) על החלטת ועדת הערר.
6. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלוננים.

3.5 הגדלת חיוב בארנונה משיקולים זרים

פרטי התלונה

בתאריך 20.11.17 פנתה למבקר עו"ד מטעם חברה עסקית שפעלה בשטח המועצה, בנוגע להגדלת חיוב הארנונה ע"י מחלקת הגביה. המתלוננת טענה, כי עקב סכסוך עסקי שמתנהל בשנים האחרונות בין החברה לבין המועצה, מחלקת הגביה הגדילה את חיוב הארנונה של החברה באופן משמעותי ביותר משיקולים זרים, שנבעו מתוך רצון להפעיל לחץ על החברה ולגרום להפסקת פעילותה.

לטענת המתלוננת, הדבר נעשה באמצעות הוצאת חיוב שרירותי שנוגע בין היתר לשינוי סיווג אסור, לשטחים שאינם ברי חיוב, תוך חריגה מתעריפי המקסימום שנקבעו בתקנות ההסדרים ובניגוד לחוק ולצו הארנונה.

המתלוננת גם ציינה כי בגין חיובים אלה ננקטו ויינקטו הליכים משפטיים.

תוצאת הבירור

בבדיקת הנושא מול מנהל הארנונה, מנהלת מחלקת הגביה והיועצת המשפטית נמסרו למבקר ההסברים הבאים:

1. המועצה מחויבת למצות את מלוא פוטנציאל ההכנסות מארנונה בגין נכסים בתחום שיפוטה, ובהתאם לכך פעלה גם במקרה זה.
2. ישנם הליכים בחוק לגבי אופן הגשת השגות ועררים לגבי חיובים מסוג זה, במידה והנישום רואה את עצמו נפגע מהחיוב שקיבל.
3. החיובים הוצאו משיקולים ענייניים בלבד, על סמך נתונים מעודכנים שהיו בפני הגורמים המקצועיים, וגובו בחוות דעת משפטית. המסמכים האמורים הוצגו למבקר.
4. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלוננת.

3.6 החזר כספי עבור קייטנה בחופשת פסח

פרטי התלונה

בתאריך 6.8.18 פנה למבקר תושב בנוגע לבקשתו לקבל החזר כספי עבור קייטנה לילדים שהופעלה על ידי החברה העירונית ח.מ.ש. במהלך חופשת הפסח. התושב טען, כי פנה בנושא למנהלת אגף החינוך וקיבל תשובה לא מספקת, שאותה צירף לפנייתו. התושב הוסיף כי מנהלת האגף הבטיחה לחזור אליו עם תשובה מפורטת לאחר בירור העניין, אולם למרות שחלף זמן רב היא טרם עשתה זאת.

לפניית התושב לאגף החינוך צורפה איגרת ששלח שר החינוך להורים לגבי השקת תכנית "בית הספר של החגים". באיגרת השר צוין, כי מחופשת הפסח הקרובה יקבלו ילדים מגיל הגן ועד לכיתה ג' מסגרת חינוכית בתוך ביה"ס למשך 5 ימים, והתכנית מעניקה הזדמנות שווה לכל ילד ליהנות ממסגרת פנאי עשירה ומאפשרת לכל משפחה לחסוך כ-1,000 ₪ בממוצע. עוד צוין באיגרת, כי הורים ששילמו לקייטנות שמפעילה הרשות המקומית - התשלום יקוזז על ידי הרשות כדי למנוע תשלום כפול, ועניין זה הוסדר מול השלטון המקומי.

לאור האמור באיגרת האמורה, התושב ציין בפנייתו למנהלת אגף החינוך, כי לא מצא זיכוי מתאים בגין קייטנות הפסח, וביקש שתעדכן אותו למי עליו לפנות כדי לקבל את הזיכוי.

גם בפנייתו הנוספת למבקר ציין התושב, כי שר החינוך כתב באיגרת ששלח אליו, ואף אמר בכלי התקשורת באופן מפורש, כי אין לחייב בעבור 5 ימים של קייטנות החגים, וביקש לדעת מדוע לא קיבל זיכוי עבור אותם ימים. עוד ציין התושב, כי הוא חושד שהמועצה חייבה את ההורים בחיוב כפול, למרות שקיבלה כסף עבור הפעלת התכנית ממשרד החינוך, ושהיא מעכבת באופן מכוון את התשובה אליו.

תוצאת הבירור

בבדיקת הנושא מול הגורמים המקצועיים במועצה ובחברה העירונית ח.מ.ש. נמסרו למבקר הפרטים הבאים:

1. הקייטנה במהלך חופשת הפסח לא ניתנה ולא היתה אמורה להינתן בחינם, אלא בתשלום.
2. משרד החינוך הנחה את הרשויות לגבות מההורים עבור קייטנות החגים, כלהלן:
 - ברשויות הנכללות באשכולות למ"ס 1 עד 4 - ללא תשלום.
 - ברשויות באשכולות למ"ס 5 עד 7 - 20 ₪ לכל יום פעילות.
 - ברשויות באשכולות למ"ס 8 עד 10 - 30 ₪ לכל יום פעילות.
3. מאחר ושוהם נכללת באשכול למ"ס מספר 9, החברה העירונית שהפעילה את הקייטנות במסגרת הצהרונים, גבתה מההורים 30 ₪ עבור כל יום פעילות.
4. כמובן שתשלום זה לא נגבה מהורים ששילמו מראש עבור הצהרונים, שתוכננו ממילא לפעול בחופשות פסח וחנוכה החל משעות הבוקר במקום מהצהריים.
5. בעקבות כך, המועצה העבירה דיווח מסודר למשרד החינוך על כל הילדים שהשתתפו בפעילות במהלך חופשת הפסח, לצורך קבלת התקציבים המיועדים.
6. בדיווח האמור המועצה פירטה בנפרד לפי דרישת משרד החינוך את כמות הילדים שלמדו בחופשת הפסח במסגרת הצהרונים, ואת כמות הילדים שנרשמו לקייטנות.

7. בעקבות הדיווח האמור ערך משרד החינוך את התחשיבים שהוא מצא לנכון, והעביר למועצה תקציב שהועבר במלואו לחברה העירונית ח.מ.ש. שהפעילה את הקייטנות.
8. ההורים ששילמו מראש עבור צהרון קיבלו שירות מלא עבור התשלום, כלומר פעילות משעות הבוקר ועד שעה 16:30 כולל ארוחת צהריים, ללא קשר להפעלת הקייטנה.
9. הוספת ילדי הקייטנה לפעילות עד שעה 13:00 לא גרעה מהשירות שניתן בצהרון אלא הוסיפה עליו, בעקבות הפעלת חוגים נוספים שלא תומחרו מראש במסגרת הצהרונים.
10. באיגרת ששלח שר החינוך להורים בנושא צוין, בין היתר, כי "הורים ששילמו לקייטנות שמפעילה הרשות המקומית - התשלום יקוזז על ידי הרשות...".
11. הדברים מתייחסים לזיכוי הורים ששילמו עבור קייטנות (עד שעה 13:00) לרשויות שבהן השירות היה אמור להינתן בחינם (באשכולות למ"ס 1 עד 4).
12. משרד החינוך לא הנחה את הרשויות לזכות את ההורים ששילמו מראש עבור צהרונים, וסביר להניח שהוא לא ראה הצדקה לכך מהסיבות שצוינו לעיל.
13. ממצאי הבדיקה הועברו על ידי המבקר לידיעת המתלונן.

הוראות החוק בנושא הטיפול בתלונות

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

| | |
|--|---|
| <p>1. 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" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;</p> <p>"השר" – שר הפנים.</p> | <p>הגדרות</p> |
| <p>(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.</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 בתפקוד ניהולי במגזר 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 (אא)2.</p> <p>(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בעו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בעו; 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 כרון לכל חברי המועצה שרבר העברתו מהתפקיד יידון כאותה ישיבה.</p> <p>(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים ודרושים לו לשם מילוי תפקידו.</p> | <p>2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור</p> |
| <p>3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.</p> | <p>עצמאות הממונה במילוי תפקידו</p> |
| <p>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 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> | <p>חובת סודיות</p> |

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008); הצעת החוק ורכרי הסבר מוסמו בהצעות חוק הכנסת – 280, מיום כ"א בשבט התשס"ח (28 בינואר 2008), עמ' 138.

1 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 לגבי 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 וזולת 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. דחיית 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 בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד 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־10 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דין וחשבון 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(א).

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המרינה