

מבוא

בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק"), אני מתכבד להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024.

עיקרי החובות החוקיות:

- הגשת הדוח עד ה-1 במאי בכל שנה (סעיף 15 לחוק).
- קיום דיון מועצתי בתוך חודשיים ממועד הגשת הדוח.
- פרסום הדוח לציבור באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

הרשות המקומית, כגוף הקרוב ביותר לציבור, מחויבת לספק שירות איכותי, יעיל ושוויוני. תלונות הציבור מהוות כלי משוב חיוני לשיפור תפקוד המועצה, ואני רוצה לציין לשבח את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה בטיפול בתלונות.

העתק: חברי המועצה

יוסף עמאש, עו"ד

נציב תלונות הציבור

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

רקע ומסגרת חוקית

1. החוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש דוח שנתי לראש הרשות ולמועצה, שיידון בתוך חודשיים ויפורסם לציבור.
2. הדוח מתייחס לתלונות שהוגשו לממונה בלבד, ולא כולל פניות כלליות (כגון בקשות למידע או תלונות שטופלו על ידי גורמים אחרים).
3. תלונה מוגדרת כטענה לפגיעה ישירה במתלונן או באי-מימוש זכות, בשל מעשה בניגוד לחוק, חוסר סמכות, סטייה ממנהל תקין או אי-צדק בולט.
4. לפנייה לממונה יש להגיע רק לאחר פנייה מוקדמת למחלקה הרלוונטית ללא מענה מספק.

נתונים סטטיסטיים (2024)

- תלונות שהתקבלו ב-2023 וטופלו ב-2024: 3
- תלונות שהתקבלו ב-2024 וטופלו ב-2024: 2

פירוט תלונות עיקריות לפי מחלקות

1. מחלקת גבייה

תלונה: תושב טען כי הוטל עיקול לא חוקי על חשבון הבנק שלו, למרות שהגיש השגה לוועדת ההשגות שטרם דנה בה.

ממצאים: התלונה נמצאה מוצדקת – העיקול בוצע בטרם מוצו ההליכים.

טיפול: העיקול הוסר מיידית.

2. מחלקת תשתיות/הנדסה

- **תלונה:** תושב התלונן על אי-סלילת רחוב סמוך לביתו, למרות תשלום חובותיו.
- **תגובת המועצה:** נקבע כי התושב פלש לשטח ציבורי בהקמת גדר, ויידרש להסירה לפני סלילת הרחוב.
- **ממצאים:** המועצה פיזרה חול קרקר אך טרם השלימה את הסלילה.

3. המחלקה הכללית

- **תלונה:** חבר מועצה טען כי נמנעה ממנו זכות העיון במסמכים לפי סעיף 198(א) לצו המועצות המקומיות.
- **ממצאים:** התלונה נמצאה מוצדקת, אך הבירור הופסק עקב פנייה של המתלונן לערכאות משפטיות.

4. מחלקת חינוך

- **תלונה:** תושב טען להעדר שקיפות ולאפליה בחלוקת מלגות לסטודנטים.
- **ממצאים:** התלונה נדחתה – המועצה פעלה לפי נהלים, פרסמה קריטריונים וחילקה מלגות בצורה שוויונית.

נספחים

1. נספח א': נוהל טיפול בתלונות הציבור.
2. נספח ב': טופס הגשת תלונה.
3. נספח ג': הוראות החוק הרלוונטיות.

סיכום והמלצות

- על המועצה להקפיד על שקיפות ועמידה בחוקים ובנהלים, בפרט בנושאים רגישים כמו גבייה וזכאות לשירותים.
- יש לחזק את תהליכי הבירור הפנימיים ולשפר את התקשורת עם התושבים.
- מומלץ לקיים הדרכות לעובדים בנושא טיפול בתלונות ומתן שירות אדיב.

יוסף עמאש, עו"ד

נציב תלונות הציבור

מועצה מקומית ג'סר אל זרקא

מאי 2024

נספחים

- נספח א' – נוהל הממונה על תלונות הציבור
- נספח ב' – טופס הגשת תלונה לממונה
- נספח ג'- חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008

נספח א' - נוהל טיפול בתלונות הציבור

1. על פי החלטת המועצה, מבקר המועצה משמש כממונה על תלונות הציבור.
2. על הממונה לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו - עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר אלא לשם ביצוע תפקידיו.
3. 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 170 א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
4. תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- המעשה פוגע במישרין במתלון עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלון קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי צדק בולט.

דרך הגשת התלונה - תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלון תיחתם בידי המתלון ויצוינו בה שם המתלון ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר:

- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1592 (נוסח משולב)

דרכי בירור תלונה

1. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
2. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 9 גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
3. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
4. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) לחוק לעיל להתייבב לפניו (במועד שיקבע) לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור לעיל.
- אין בהוראות סעיף קטן 8(ד) לחוק לעיל כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיות.
- בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק לעיל, 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.

תוצאות הבירור

מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

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

הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור לעיל.

סייגים להודעה

בהודעה לפי סעיף לעיל יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו:

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

דחיית התלונה

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

דרכי בירור תלונה

1. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
2. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 9 גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
3. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
4. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.

- לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) לחוק לעיל להתייצב לפניו (במועד שיקבע) לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור לעיל.

- אין בהוראות סעיף קטן 8(ד) לחוק לעיל כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.

- בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה

הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק לעיל, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלון ביטל את תלונתו. הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלון, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

נספח ב' -טופס הגשת תלונה לממונה תלונות הציבור

פרטי המתלון או התושב שהתלון מוגשת בשמו:

שם המתלון (שדה חובה) _____

מס' תעודת זהות _____

כתובת (שדה חובה)

רח'	מס' בית	עיר	מיקוד
מספרי טלפון _____			

בית	עבודה	סלולר
-----	-------	-------

כתובת אלקטרונית (mail) _____

האם הוגשה על ידך תלונה לממונה תלונות הציבור בעבר ? כן / לא

תלונה בשם אדם אחר ובהסכמתו :

שם המתלון (שדה חובה) _____

מס' תעודת זהות _____

כתובת (שדה חובה)

רח'	מס' בית	עיר	מיקוד
מספיר טלפון _____			

סלולרי עיר מס' בית בית

כתובת אלקטרונית (mail) _____

אופן קבלת הסכמת המתלונן להגשת התלונה _____ לצרף
מסמכים/יפוי כוח)

האם הוגשה על ידך תלונה לממונה תלונות הציבור בעבר ?כן/לא

פרטי התלונה (שדה חובה)

נגד מי התלונה _____

נושא התלונה ומהותה _____

תאריך המקרה _____

פרטי המקרה _____

אנא פרט את הפניות שנעשו עד כה על ידך בנושא ולמי (בצירוף תיעוד)

האם הנושא נדון בבית משפט, בית דין או שבית המשפט או בית הדין הכריע בו ? כן /לא
(סמן בעיגול)

פירוט _____

האם הוגשה תלונה בעניין למבקר המדינה ו/או לנציב תלונות הציבור ?

סעד מבוקש _____

שם ומשפחה מס' תעודת זהות תאריך חתימה