



דוח הממונה
על תלונות הציבור
לשנת 2016



ב' אדר, תשע"ז
28 פברואר, 2017

לכבוד

מר מאיר דהן
ראש המועצה
חברי מליאת המועצה

הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2016

הנני מתכבד להגיש לכם את הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2016. דוח שנתי זה הוכן על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. בהתאם להוראות אלו ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לממונה על תלונות הציבור, הרי שבשנת הדוח עסקתי גם בתפקיד זה ודוח זה מרכז את תלונות הציבור, תיאורן ודרך בירורן. אציין כי על פי החוק הנ"ל, המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בכבוד רב,

אייל תנעמי, רו"ח
מבקר המועצה
והממונה על תלונות הציבור



תוכן העניינים

<u>מס' עמוד</u>	<u>שם הפרק</u>
3	1. הקדמה
5	2. תיאור התלונות ובירורן
22	3. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008



פרק 1 - הקדמה

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008. החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

החוק קובע :

- הסדרים למינויו ולפעולתו
- דרכי הגשת התלונה
- דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות
- וכן סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.

יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

הממונה על פניות הציבור

תושב יכול לפנות למועצה בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים. תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע במועצה ולעקוב אחריהן עד למתן המענה/התיקון הנדרש.

הממונה על תלונות הציבור

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

התנאים לטיפול בתלונה

- א. התלונה צריכה שתהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה
- ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט



דרכי בירור התלונה

- הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון. אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.
- הממונה רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

תלונות שאין לדון בהם

- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו
- ב. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין)
- ה. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור
- ו. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה

הגשת דוח הממונה על תלונות הציבור

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדוח השנתי לראש המועצה ולמועצה.

בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדוח.



פרק 2 - תיאור התלונות ובירורן

2.1 בשנת 2016 הגיעו לממונה על תלונות הציבור 13 תלונות כמפורט :

מס'	נושא התלונה	תאריך קבלת התלונה	תאריך התשובה
1	תכנית ייחודית של חברת "נס טכנולוגיות"	16/7/2015	28/2/2016
2	בטיחות בדרכים באזור של גשר האחדות	3/2/2016	1/3/2016
3	מספר בעיות ברחוב רינה אלול	17/5/2016	30/6/2016
4	הודעות על חיוב באגרות אכיפה וחיובי ארנונה שלא הגיעו לחייב	31/5/2016	21/6/2016
5	מפגע תברואתי בחצר האחורית של בית מגורים	28/2/2016	7/7/2016
6	עישון בבריכת השחייה	30/6/2016	12/7/2016
7	תקלה בתאורת רחובות	7/7/2016	12/7/2016
8	מטרדי רעש ולכלוך בשטח שבו הוצבו משרדי מכירות של קבלני בנין	10/7/2016	18/9/2016
9	חיבור חניות של בית לכביש	9/8/2016	19/1/2017
10	פינוי אשפה וניקיון רחובות	7/8/2016	15/11/2016
11	מדידת שטח הבית וחיובי ארנונה	22/8/2016	13/9/2016
12	חיוב שטח חקלאי בארנונה	19/6/2016	29/9/2016
13	מכשירים המותקנים על עמודי תאורה	13/11/2016	15/11/2016



2.2 התפלגות התלונות

- א. לפי מחלקות המועצה :
- מחלקת חינוך – תלונה אחת
 - מחלקת שפ"ע – 5 תלונות
 - מחלקת הנדסה – 4 תלונות
 - מחלקת גזברות (גביה) – 3 תלונות
- ב. לפי תוצאת הבירור :
- לא מוצדק – 3 תלונות
 - מוצדק חלקית – 3 תלונות
 - מוצדק – 7 תלונות
- ג. לפי מקור התלונה :
- כל התלונות הגיעו ישירות לממונה על תלונות הציבור .



2.3 להלן תיאור התלונות ודרך בירורן :

2.3.1 פרויקט "נס טכנולוגיות"

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מקבוצת הורים לתלמידים בבית הספר התיכון ע"ש יצחק רבין לאחר שפנו למחלקת החינוך ולטענתם לא קיבלו תשובה. התלמידים השתתפו בתכנית פיתוח מנהיגות טכנולוגית וניהול ידע המופעלת ע"י חברת "נס טכנולוגיות" שהתחילה בתחילת שנת 2013 בעת שהיו בכיתה י'. ההורים התבקשו לשלם עבור תכנית בת שנתיים סך של 8,500 ₪ לתלמיד.

עיקרי הטענות של ההורים היו כשלים ארגוניים כגון תחלופת מדריכים גבוהה, איחורים או היעדרויות של מדריכים, ציוד מחשבים לא תקין. וכן שהתכנית לא נמשכה שנתיים ומחודש 8/2014 לא חזרה לפעול ועל כן הם מבקשים החזר התשלום לתכנית ששולם על ידם.

בירור התלונה

בדיקת התלונה נעשתה מול מנהלת מחלקת החינוך של המועצה ומול מנהלת התכנית של חברת "נס טכנולוגיות" (להלן: "החברה"). להלן הממצאים: התכנית הופעלה במסגרת הסכם שנחתם בין המועצה לבין החברה ומומנה באופן מלא ע"י ההורים ובידיעתם.

בתכנית שהחלה בשנת 2013 התחילו 18 תלמידים (מתוך 33 תלמידים שהתקבלו לתכנית) אך גם מתוכם פרשו תלמידים כך שלבסוף נותרו בתכנית 8 תלמידים בלבד (עובדה זו יצרה מצב של מימון חסר בתכנית זו) למרות זאת, החברה והמועצה הגיעו לידי הבנות כספיות כדי להמשיך את התכנית.

על פי נתונים שהתקבלו מהחברה, תכנית הלימודים הורכבה מ- 282 שעות פרונטליות (שניתנו פעם בשבוע בבית הספר התיכון) ומ- 68 שעות להכנת פרויקט נגמר. המפגשים התקיימו כסדרם עד לסמינר קיץ 2014. בהגיע שלב הכנת הפרויקט, עם סיום סמינר הקיץ 2014, לא הגיעו תלמידים למפגשים היות ולא היו מעוניינים לכתוב ולהגיש פרויקט גמר. מאחר והתלמידים לא המשיכו את השלב השני של התכנית להכנת פרויקט הגמר, מבחינת החברה הם לא סיימו את התכנית.

בהתייחס לטענות ההורים, התקבלו תגובות אחרות מצד המועצה והחברה, שעיקריהן, קיום שיעורים באופן סדיר בעוד שמספר התלמידים הלך וקטן עם הזמן וכך גם גביית הכספים שלא כיסו את הוצאות התכנית. למרות מאמצי החברה לא הגיעו תלמידים לשיעורי הכנת הפרויקט ומשכך החברה עמדה בכל התחייבויותיה ולכן איננה מוצאת סיבה לחזר כספי.



סיכום

כנגד טענות ההורים התקבלו טענות הפוכות מצד החברה ומצד המועצה. לאור זאת ובמענה לבקשתי, נענתה מנהלת התכנית להפיק לתלמידים אישור השתתפות בתכנית בהתאם לשעות שכל תלמיד נכח בשיעורים. ההורים התבקשו להעביר את פרטי ילדיהם למחלקת החינוך לצורך הכנת תעודות כאמור ע"י החברה. סוף דבר, בסוף חודש אוגוסט 2016 התקבלו תעודות השתתפות מאת נס טכנולוגיות לתלמידים שהשתתפו בתכנית "פיתוח מנהיגות טכנולוגית וניהול ידע" במחזור ז' 2015. התעודות נמסרו להורים / לתלמידים במשרדי מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור.



2.3.2 בטיחות בדרכים באזור של גשר האחדות

תיאור התלונה

תלונה על כך שיש בעיה בטיחותית בכניסה משכונת בר לב דרך גשר האחדות אל רחוב הרשקוביץ, מכוניות חונות במסלול הנסיעה ברחוב הרשקוביץ ולכן נהגים נאלצים לפנות ולנסוע במסלול השני הנגדי. בנוסף, הולכי רגל אינם יכולים ללכת על המדרכה ברחוב הרשקוביץ היות ומכוניות חונות עליה ולכן הם נאלצים לרדת לכביש. באותה תלונה, ציין המתלונן כי כאשר הוא מתקשר בשעות הערב כדי להתלונן התשובה שהוא מקבל מהפיקוח היא "אין פקח תפנה למשטרה".

בירור התלונה

בעקבות בדיקת הנושא עם הגורמים המקצועיים במועצה התקבלה תשובה כמפורט : מחלקת הנדסה באמצעות מנהלת שכונת בר לב פועלת מול הקבלן שמבצע את עבודות הפיתוח בשכונה. הוא נדרש להשלים את סימוני הדרך והתמרורים ע"פ תכניות התמרורים הקיימות ובהם סימון " אדום לבן" לאישור חניה במקומות המסומנים, סימון מדרכות לאישור חניה וכן השלמת תמרורים ואמצעים אחרים. עם השלמת הסימונים והתמרורים, הפקחים של המועצה יהיו רשאים לאכוף את החוקים והתקנות ולתת דוחות בהתאם.

בנוגע לתלונתו השנייה השיב על כך מנהל מחלקת הביטחון של המועצה : תשובה זו של הפיקוח במידה ואכן ניתנה, אינה ראויה ואינה במקום, הנושא ייבדק ויופקו לקחים למניעת הישנותה. עם זאת ידועות ומוכרות מגבלות אובייקטיביות של המועצה להפעלת גורמי אכיפה בעלי סמכות (סייר בטחון איננו בר סמכא) בכל שעות היממה ובכל יום מעבר לימי ושעות העבודה הרגילות.

סיכום

לאחר שהתקבלו התשובות הנ"ל, נשלח מכתב תשובה למתלונן .



2.3.3 מספר בעיות ברחוב רינה אלול

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב המועצה הגר ברחוב רינה אלול, שנמצא בשכונת בר לב, והינו רחוב קטן וללא מוצא.
התלונה כללה מספר בעיות:
א. הרחוב איננו סלול באופן סופי, יש בו בורות ובימי הגשם הוא נעשה בוצי ולקראת סופו של הרחוב המים מתנקזים למעין "בריכה" המקשה על מעבר המכוניות.
ב. ברחוב זה ישנו מגרש פתוח שאין עליו סימנים של התחלת בניה והשטח איננו מגודר. בסמוך למגרש הריק נערמה ערימה של פסולת שקבלן פינוי האשפה לא מפנה את כולה באופן קבוע.
ג. במעבר בין הבתים של רחוב רינה אלול 7 לכוון נחל עקרון גדלה צמחיה רבה שכיסתה את שעוני המים של אחד הבניינים ומהווה מקום מחסה למזיקים.

בירור התלונה

לאחר סיור בשטח ופגישה עם המתלונן נעשתה פניה אל הגורמים המקצועיים במועצה, התקבלו ההסברים הבאים:
א. מגרש פתוח ולא מגודר
בעבר היה המגרש מלא פסולת בנין ונוקה ע"י הקבלן האחראי לפסולת. כיום, הבעלים של המגרש קיבלו קנס על כך שהמגרש לא נוקה ולא גודר. המגרש נמצא בטיפול ומעקב של מחלקת הפיקוח של המועצה מול הבעלים.
ב. פסולת שנערמה בשטח המגרש הפתוח
איסוף ופינוי פסולת וגזם נעשים בשכונה בכל יום שישי. יש להבחין בין סוגי האשפה, יובהר כי פסולת בנין איננה מפונה ע"י קבלן האשפה, הקבלן שזרק את פסולת הבניין מחויב לפנותה.
ג. צמחיה גדולה במעבר בין שני הבניינים
צמחיה רבה גדלה בין הבניינים. לצורך טיפול בצמחיה יופעל טרקטור/שופל ע"י המועצה בימים הקרובים כדי לפנות את המעבר מצמחיה ופסולת אחרת.
ד. סלילת כביש
כיום הכביש שנסלל הינו זמני ולכן קיימות בעיות והכביש איננו שלם. המועצה מקדמת תכנון פיסי להכנת מפרט טכני וכתב כמויות ליציאה למכרז נוסף לקראת ביצוע הפיתוח הסופי כולל סלילת כביש.
לאחר סיום התכנון והיציאה למכרז יוחלט על אופן ביצוע עבודות הפיתוח הסופי.

סיכום

לאחר שהתקבלו התשובות הנ"ל, נשלח מכתב תשובה למתלונן.



2.3.4 הודעות על חיוב באגרות אכיפה וחיובי ארנונה שלא הגיעו לחיוב

תיאור התלונה

תושב מועצה לשעבר שרכש קרקע חקלאית בשנת 2011 לאחר שעזב את מזכרת בתיה טען כי חשבון לתשלום ארנונה בגין הקרקע החקלאית הגיע אליו רק בתחילת שנת 2016. החשבון שנשלח אליו כלל חיובי ארנונה משנת 2011 ועד שנת 2015 ובתוספת אגרות אכיפה שהוא חויב בהן בגין אי תשלום הארנונה. לטענתו הפעם הראשונה שבה פנו אליו מהמועצה בנוגע לחוב הארנונה הייתה בתחילת שנת 2016 ולכן הוא מבקש לבטל את אגרות האכיפה.

בירור התלונה

בדיקה עם מחלקת הגביה ועם המתלונן העלתה כי עד שנת 2010 התגורר במזכרת בתיה אך לאחר שהתגרש באותה שנה, עזב את הישוב ואשתו לשעבר המשיכה להתגורר בו. בשנת 2011 רכש את הקרקע החקלאית לאחר שכבר התגרש, אולם ע"פ רישומי מחלקת הגביה, הקרקע נרשמה על שמו ועל שם גרושתו. בעקבות זאת, הוא התבקש להעביר אל מחלקת הגביה את שטר המכר של הקרקע החקלאית. על פי שטר המכר נמצא כי הוא הרוכש הבלעדי של הקרקע החקלאית. לאחר שהעביר את שטר המכר והפרטים עודכנו במערכת הגביה (פרטי הבעלים של הקרקע החקלאית תוקנו ונרשמו על שמו בלבד), בוטלו אגרות האכיפה והחיוב הועמד על חיובי הארנונה בלבד.

סיכום

עם סיום הבירור נשלח אל המתלונן מכתב ובו הודעה על כך שאגרות האכיפה בוטלו ושנתרה יתרת חוב בגין הקרקע הכוללת ארנונה בלבד. לאור זאת, הוא מתבקש לדאוג לביצוע תשלום יתרת החוב.



2.3.5 מפגע תברואתי בחצר האחורית של בית מגורים

תיאור התלונה

בשטחו של גן ילדים הגובל בחצר האחורית של בית מגורים, שבבעלות של המתלוננים, גדלים מספר עצי פיקוס גבוהים. הימצאותם של עצי הפיקוס גורמת למפגעים וללכלוך בחצר האחורית כמפורט:

- א. פירות רבים נופלים מן העצים בחצר האחורית וגורמים ללכלוך רב
- ב. אל העצים הללו מגיעים עטלפים כדי לאכול מפריים ובשל כך מלכלכים את השטח מסביב הכולל את הרצפה וקירות הבית בהפרשות חומציות ומכתימות. במכתב התלונה רשמו המתלוננים כי משנת 2012 הם פועלים מול מספר גורמים במועצה על מנת להביא לפתרון הולם לבעיית הלכלוך והפגיעה בביתם, אך הטיפול היה חלקי ולא מספק.

בירור התלונה

הטיפול לבירור התלונה בוצע במספר אופנים:

- ביקור בבית ובחצר, ובגן הילדים כדי לעמוד על הדברים מקרוב.
 - פניה אל הגורמים המקצועיים המתאימים במועצה לקבלת התייחסותם
 - בדיקה בנושא עצי פיקוס ועטלפים מול המשרד להגנת הסביבה.
- להלן הממצאים:
- א. ביקור בשטח בתאריך 15/3/2016 העלה כי בשטח גן הילדים ובחצר ביתם קיימים כתמים על הקירות ועל גדר הגן שנוצרו כפי הנראה כתוצאה מפירות העצים. כמו כן, נראה שהעצים עברו גיזום אך נותרו בהם ענפים בחלקם העליון.
 - ב. בדיקה בנושא של עצי פיקוס העלתה כי זוהי בעיה שרשויות מקומיות נוספות מתמודדות עמה בעיקר ע"י גיזום העצים וכתוצאה מכך, מזה זמן רב הופסקה שתילת עצי פיקוס ע"י הרשויות המקומיות.
 - ג. בשיחה עם מנהל מחלקת הביטחון והסד"צ במועצה נמסר כי המועצה נוהגת לבצע פעולות גיזום ברחבי הישוב על פי תכנית של יועץ מומחה בתחום העצים של המועצה, אשר מתבצעות בממוצע של פעמיים בשנה.
 - ד. בדיקה מול הגורמים המוסמכים מטעם המשרד להגנת הסביבה לטיפול בעטלפים העלתה כי הטיפול הרלוונטי בבעלי חיים אלו הוא באמצעות גיזום הענפים (העטלף הנו חיה מוגנת ואסור לפגוע בו מנגד חל איסור על כריתת עצים מבלי לקבל אישור מיוחד מפקיד היערות)
 - ה. במענה לפנייתי בתאריך 18/5/2016 שלח אליי מנהל מחלקת הביטחון והסד"צ מכתב מפורט ובו הוא מתאר את התייחסותה של המועצה לתלונה זו.
- להלן הטיעונים העיקריים העולים מן המכתב:
- המועצה מכירה באחריותה ומחויבותה לטפל בתחזוקה שוטפת בשטחים ציבוריים ומחזיקה יועץ מומחה לענייני עצים. כל פניה לגבי עצים פולשים מטופלת ע"י קבלן הגיבון אך יחד עם זאת, אין המועצה יכולה לקבל אחריות על פגעי טבע כגון בעלי חיים



- המשתמשים בעצים לצרכיהם הטבעיים.
- בנושא זה המועצה פועלת ע"פ חוקי הגנת הטבע ואיננה פוגעת בבעלי חיים או עוקרת עצים ע"פ שיקול דעתה ופונה לגורמים מוסמכים רלוונטיים.
 - אין באפשרות המועצה לעטוף כל עץ ברשת כדי למנוע גישת בע"ח אליו, אין ברשות המועצה לרכוש מתקן אלקטרוני שיסלק את בעלי החיים ... אחד מתפקידיה של המועצה הוא לשמר את הטבע על בעלי החיים שבו.
 - לסיכום, פעולות המועצה מעוגנות בחוק ובנהלים ותואמות את ההנחיות ואת השכל הישר כפי שנוהגות יתר הרשויות במדינה.

סיכום

במכתב התשובה אל המתלוננים נכתב כי היות והנושא כרוך בחוות דעת מקצועית ובתכנון של יועץ מתחום העצים אין באפשרותי להתערב בכל הקשור לביצוע הגיזום ולהיקפו. כמו כן, צוין כי על פי גורמים מוסמכים מטעם המשרד להגנת הסביבה הטיפול הרלוונטי בעטלפים הוא באמצעות גיזום הענפים.

למכתב התשובה צורף העתק מכתבו של מנהל מחלקת הביטחון והסד"צ במועצה כאמור לעיל.



2.3.6 עישון בבריכת השחייה

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה ממספר תושבים על תופעת העישון בבריכת השחייה וכפי שתואר על ידם : במהלך חודש יוני 2016 נראו בבריכה מעשנים רבים כולל עובדי המקום. אף אחד מהעובדים לא ביקש מהם לכבות את הסיגריה למרות בקשותיהם של המתלוננים. עובדים אחרים אמרו שאין להם סמכות לאכוף את החוק. השומר ועובדים נוספים המשיכו לעשן בכניסה לבריכה. לתלונה זו צורף טופס תלונה על עישון במקום ציבורי בניגוד להוראות למניעת עישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון התשמ"ג – 1983, שנשלח ע"י המתלוננים למשרד הבריאות ולמועצה.

בירור התלונה

בריכת השחייה מנוהלת ע"י המתנ"ס – "מפגשים" מרכז קהילתי מזכרת בתיה ולכן פרטי התלונה הועברו למנהלת המתנ"ס. בעקבות זאת התקיימה פגישה של מנהלת המתנ"ס עם מנהל בריכת השחייה, להלן סיכומי הדברים בנושא זה :

- טיפול מול השומר והעובדים
- הקצאת שטח מותר לעישון מחוץ למתחם של הבריכה צמוד לגדר החיצונית
- הובהר כי הסמכות לאכוף את איסור העישון הינה בידי הפקחים של המועצה. תיבדק האפשרות לקרא לפקח של המועצה במקרה הצורך.

סיכום

נשלחה תשובה לתושבים ובה צוין כי התקיימה פגישה בין מנהלת המתנ"ס לבין מנהל הבריכה וההסכמות שהגיעו אליהן.



2.3.7 תקלה בתאורת רחובות

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושבת המועצה על כך שבחודשיים האחרונים תאורת הרחוב שבו היא גרה לא נדלקה בשעות הערב והיא נאלצה להתקשר למוקד מספר פעמים, לאחר שפנתה למוקד התאורה נדלקה.

בירור התלונה

- א. בירור התלונה החל בהוצאת פירוט פניותיה של התושבת אל המוקד, על פיו פנתה התושבת אל המוקד 4 פעמים במהלך החודשיים האחרונים על כך שהתאורה לא נדלקה. כל הפניות הועברו לטיפול קבלן חשמל חיצוני המועסק ע"י המועצה ותוקנו תוך חצי שעה – שעה משעת הדיווח.
- ב. על פי אמנת השירות של המועצה בנושא חשמל ותאורת רחובות, הזמן לטיפול בקצר בקו תאורה נקבע על 2 שעות. ולכן הטיפול בתקלות הנ"ל נעשה במסגרת טווח הזמן שנקבע באמנת השירות ולא חרג ממנו.
- ג. לגבי איתור התקלה נעשתה פניה למנהל היחידה הטכנית במועצה לקבלת הסברים. על פי תשובתו, ברוב זה היה קצר. בכל פעם שהייתה תקלה הקבלן הרים את מפסק התאורה שהמשיכה לעבוד במשך מספר ימים עד שנפלה שוב. לבסוף הגורם לתקלה התגלה, בתוך אחד העמודים נמצאו חוטים רופפים שגרמו להתחממות ולניתוק החשמל. עם גילוי בוצע תיקון ע"י הקבלן והתקלה הפסיקה.

סיכום

ממצאי הבדיקה הועברו אל התושבת בשיחת טלפון ותועדו בכתב מאחר והתושבת סירבה לקבל תשובה בכתב.



2.3.8 מטרדי רעש ולכלוך בשטח שבו הוצבו משרדי מכירות של קבלני בנין

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה משני תושבי מועצה שבצד האחורי של בנין המגורים שלהם הוצבו משרדי מכירות של שני קבלני בנין בשטח השייך למועצה בשכונת בר לב. בנוסף לכך, מאחורי משרדי המכירות נגרמו מטרדי רעש ולכלוך, חומרי בנין מפוזרים, קרוואנים (מכולות) שבהם ישנים עובדים. חרף פניותיהם אל המוקד לא היה שינוי במצב – הקרוואנים נותרו במקומם והלכלוך וחומרי הבנין לא פונו.

בירור התלונה

בירור התלונה נעשה באמצעות פניה אל מנהל מחלקת שפ"ע של המועצה ואף אל ראש המועצה. להלן ממצאי הבדיקה:

א. לשני קבלני הבנין אושר ע"י המועצה להציב משרדי מכירות בשכונת בר לב בשטח השייך למועצה בתיאום עם מהנדסת המועצה והועדה לתכנון ובניה ובתנאים מסוימים. האישור ניתן להם עבור משרדי המכירות בלבד. אישור מעין זה ניתן גם לקבלני בנין נוספים בשכונת בר לב ובמועצה בכלל והדבר מקובל גם ברשויות מקומיות אחרות.

ב. הקבלנים מחויבים בתשלום ארנונה בגין משרדי המכירות ע"י המועצה.

ג. עם סיום הבניה, הקבלנים מתבקשים לפנות את המשרדים מהשטח.

ד. בנוגע לרעש העולה מהשטח ניתנו הנחיות ע"י מנהל מחלקת שפ"ע של המועצה לגבי שעות עבודה (תחילת עבודה מהשעה 07:00 בבוקר)

ה. בכל הקשור למכולות, ציוד וחומרי בנין ופסולת שנמצאים בשטח הנ"ל, נמסרה הודעה לאחד הקבלנים (שכל הציוד והחומרים שייכים לו) ע"י מנהל מחלקת שפ"ע שעליו לפנות את כל מה שנמצא בשטח (מלבד משרד המכירות) תוך זמן שהוקצב לו.

תהליך הפינוי לקח יותר זמן מהצפוי, הקבלן קיבל התראות נוספות ואף הוטלו עליו קנסות בהתאם.

בסופו של דבר, המכולות פונו מהשטח ולאחר מספר ימים השטח גם נוקה מכל החומרים והפסולת שהיו בו.

לאחר פינוי המכולות, החומרים והפסולת מהשטח, נשארו בשטח רק משרדי המכירות של שני הקבלנים הנ"ל.

סיכום

ממצאי הבדיקה ותהליך הטיפול הועברו אל המתלוננים באמצעות שיחות טלפון והודעות באמצעות הדוא"ל.



2.3.9 חיבור חניות של בית לכביש

תיאור התלונה

תושב משכונת בר לב, שבנה בית ובו מספר יחידות דיור וכבר קיבל טופס 4 ביקש לחבר את החניות של הבית לכביש ע"י אספלט. לדבריו, הוא פנה אל המוקד בבקשה לחבר את החניות לכביש, ע"פ התשובה שקיבל הצפי לביצוע היה עד 31/7/2016, אולם התאריך עבר וטרם בוצע.

בירור התלונה

פרטי התלונה הועברו אל מהנדסת המועצה, שהעבירה אותם לטיפול המהנדס מטעם החברה המנהלת את פרויקט הפיתוח של שכונת בר לב. התברר כי שתי כניסות לחניה מתוך שלוש כבר הוסדרו, כניסה שלישית טרם בוצעה. ההסבר לכך הוא שקבלן הפיתוח של השכונה נמצא בשלב סיום של החוזה והוא מגיע רק למשימות מיועדות. מהנדסת המועצה דאגה להעביר אליו את הבקשה להשלמת הביצוע. תשובה סופית התקבלה ממחלקת הנדסה רק במהלך חודש 1/2017 ובה נמסר כי חיבור הכניסה השלישית בוצע בחודש 11/2016.

סיכום

ממצאי הפניה ותוצאות הטיפול בה נמסרו אל התושב באמצעות שיחה טלפונית.



2.3.10

פינוי אשפה וניקיון רחובות

תיאור התלונה

- תושב התלונן בנושא של פינוי אשפה וניקיון על פי הנקודות הבאות :
- נזק נגרם לדלת מסתור האשפה של ביתו, לדבריו, כתוצאה מעבודתם הרשלנית והכוחנית של עובדי קבלן פינוי האשפה. הדלת נתלשה ממקומה פעמיים.
 - הפעם הראשונה הייתה בינואר 2014, שבה הדלת תוקנה ע"י המועצה לאחר מספר שבועות. הפעם השנייה הייתה באפריל 2016, לאחר שפנה למוקד מספר פעמים קיבל תשובה שלילית לבקשתו והדלת לא תוקנה.
 - פינוי האשפה נעשה בשעות הלילה ומלווה ברעש וקללות, המפריעים למנוחת התושבים ולעיתים מיכל האשפה לא מרוקן עד הסוף.
 - ניקוי רחוב יחיאל בריל איננו מקיף את כל השטח, רק חלק מהאשפה נאסף.
 - ישנם שטחים ריקים לאורך הרחוב שאינם מגודרים ואינם מנוקים.

בירור התלונה

- דוח מרוכז של פניותיו של התושב התקבל מהמוקד העירוני ובו פורטו הפניות והמענה שקיבל מהמועצה.
- כמו כן, הנקודות שהועלו בתלונה הופנו לבדיקתו של מנהל מחלקת שפ"ע של המועצה. להלן התשובות שהתקבלו ממנהל מחלקת שפ"ע :
- דלת מסתור האשפה אכן תוקנה על חשבון המועצה אך בפעם הראשונה נעשה התיקון לפני משורת הדין.
 - בעקבות פנייתו בפעם השנייה, נשלח מנהל העבודה של קבלן פינוי האשפה לבדיקת הדלת וקבע כי הדלת לא נתלשה ממקומה, אלא עקב צירים חלודים הדלת נפלה. לאחר ביקורו של מנהל מחלקת שפ"ע במקום, הגיע גם הוא לאותה מסקנה.
 - פינוי האשפה נעשה בשעות הבוקר ולא בלילה בתדירות של 3 פעמים בשבוע. רק בתקופות של החגים נאלצים לבצע פינוי אשפה בשעות הלילה.
 - לא ידוע על תלונות נוספות בנוגע לרעשים בעת פינוי אשפה ולא לגבי ריקון הפחים מאשפה. בכל מקרה פחי האשפה נשטפים פעמיים בשנה.
 - ניקוי הרחובות נעשה באופן שוטף, רחובות ראשיים מנוקים ע"י משאית טיאוט ורחובות צרים מנוקים ע"י עובדי ניקיון של קבלן הניקיון.
 - לגבי השטחים הריקים, נמצאו מספר מגרשים ריקים שנמצאים בטיפול המועצה מול הבעלים לניקויים ולגידורם.

סיכום

ממצאי התלונה ותוצאות הטיפול בה נשלחו אל התושב באמצעות מכתב.



2.3.11

מדידת שטח הבית וחיובי ארנונהתיאור התלונה

- בני זוג תושבי המועצה התלוננו על אופן מדידת שטח ביתם וחיוב בארנונה בהתאם וטענו בשל כך מספר טענות כדלהלן:
- חיובם בארנונה נעשה מבלי לקבל הסבר מהמועצה
 - לאחר שערערו על המדידה הראשונה בוצעה מדידה שניה שבעקבותיה תוקן השטח אבל עדיין סכום החיוב בארנונה גדל.
 - לבת הזוג הכנסות מעסק עקב מחלתה, המנוהל מהבית, אולם סך ההכנסות אינו מגיע לסף החיוב במס הכנסה ובמע"מ ולא ברור להם מדוע חויבו בארנונה בגין השטח המשמש לצרכי העסק.
 - המודד שנשלח אל ביתם הוסיף לשטח הבית גם פרגולות למרות "חוק הפרגולות".

בירור התלונה

- לצורך בירור התלונה התבקשו כל המסמכים והנתונים ממחלקת הגביה הקשורים לעניין המדידות וחיובי הארנונה בעקבותיהם, להלן ממצאי הבדיקה:
- על פי הנחיות המועצה, לפני ערכי מדידת שטח הבית נשלחות הודעות לתושבים לצורך תיאום תאריך מתאים להגעת המודדים.
 - המדידה הראשונה בוצעה במרץ 2015, בעקבותיה גדל השטח המחויב בארנונה – שטחי המגורים גדלו ונוסף שטח חדש שסווג כשטח עסקי.
 - לאחר ביקורה של מנהלת מחלקת הגביה בביתם בדצמבר 2015 הופחת גודל השטח שסווג כשטח עסקי ובעקבותיו זוכה חשבון הארנונה שלהם רטרואקטיבית.
 - מדידה שניה בוצעה אצלם לאחר שהגישו ערעור בפברואר 2016, תוצאותיה היה קיטון שטח המגורים ובשל כך זוכה חשבונם בהפרש מתחילת שנת 2016.
 - בכל מקרה, גם לאחר שתי המדידות, החיוב בארנונה היה גדול מהחיוב שקדם למדידות וזאת מאחר ששטחי המגורים גדלו.
 - הובהר כי מבחן החיוב בארנונה אינו נקבע ע"פ מחזור ההכנסות, המשמש את רשויות המס, אלא ע"פ סוג השימוש בנכס. כמו כן הנחות מארנונה נקבעות ע"פ הוראות החוק והן ניתנות אך ורק בגין ארנונה למגורים. הנחות ארנונה ניתנות בשל נכות רפואית או מטעמים של הרעה במצב הכלכלי, לצורך בירור זכאותם להנחות הופנו בני הזוג למחלקת הגביה.
 - בשם "חוק הפרגולות" מכונה תיקון 101 לחוק תכנון ובניה, שהעניק בין היתר פטור מקבלת היתר בניה מהועדה לתכנון ובניה במקרים של הקמת מבנים מסוימים כמו פרגולות, אולם תיקון זה איננו שייך לעניין הארנונה ולכן איננו מעניק פטור מארנונה.

סיכום

לאור האמור לעיל, נקבע כי לא נמצאה סיבה לתיקונים נוספים בחיובי הארנונה מעבר לשינויים שבוצעו. נשלחה תשובה בכתב אל בני הזוג.



2.3.12 חיוב שטח חקלאי בארנונה

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב חוף שרכש קרקע חקלאית בגודל של 500 מ"ר לפני כ- 40 שנה כנגד מחלקת הגביה שבה נטען כדלהלן:

- א. הקרקע שבבעלותו מחויבת בארנונה של קרקע חקלאית ע"י המועצה מפני שהאדמה מעובדת. אולם לטענתו הוא איננו מעבד את האדמה ולדבריו האחריות לבדוק מי מעבד את האדמה הינה של המועצה.
- ב. בהתאם לשיחה שלו עם מנהל (רשות) מקרקעי ישראל, נמסר לו שבאחריות המועצה לשמור על השטח מפני פלישה ולכן מבקש שהמועצה תשמור שאף אחד לא יפלוש או יעבד את האדמה ללא רשות.
- בנוסף, ביקש לוודא שגודלו של הקרקע החקלאית שנרכשה ע"י אחיו באותו גוש חלקה עודכן במערכת הגביה לשטח של 500 מ"ר.

בירור התלונה

לצורך בירור התלונה נעשו בירורים עם מחלקת הגביה ונבדקו מסמכים הקשורים לעניין זה, להלן הממצאים:

- א. המגרשים על שם המתלונן ועל שם אחיו כלולים בגוש חלקה שבה קיימים בעלים נוספים בגדלים שונים, אולם כל אחד מהבעלים מחזיק בחלק מסוים מתוך סה"כ השטח. מדובר ב"מושע" (MUSHA) שמשמעותה, בעלות משותפת על מקרקעין, מצב שבו מספר אנשים רכשו ביחד את הבעלות על הקרקע והם כולם רשומים בטאבו כבעלי אותה חלקה. לכן לא ניתן לייחד חלק מסוים בקרקע לכל אחד ואחד מהבעלים, אלא כולם שותפים על כל מ"ר מהשטח, כל אחד על פי חלקו היחסי. יצוין כי נתוני השטח מעודכנים ע"י המועצה על פי נסח הטאבו.
 - ב. על פי בדיקת מחלקת הגביה של המועצה הן ע"פ תצ"א (תצלום אוויר) והן ע"פ סיור בשטח נמצא כי השטח שבבעלות המתלונן מעובד ולכן חויב בארנונה. על אף ניסיון שנעשה ע"י מנהלת מחלקת הגביה בעת סיורה בשטח לאיתור המעבדים, לא התגלתה זהותם (ניסיון שנעשה רק מפני שהייתה בסיור בשטח).
- לגבי גודל הקרקע החקלאית שנרכשה ע"י אחיו, נמצא שהשטח תוקן מ- 100 מ"ר ל- 500 מ"ר במערכת הגביה ובהתאם לכם מחויב השטח בארנונה.

סיכום

לאור הממצאים הנ"ל, נשלחה תשובה למתלונן שכללה את פרטי הממצאים ואת הסיכום הבא: היות והאדמה היא פרטית אין המועצה מתערבת בעניינים הקשורים לאדמה פרטית בכללם פעולות של מדידה, בדיקה או עיבוד הקרקע. כמו כן המועצה איננה אחראית לשמור על שטח שאיננה בבעלותה מפני פלישה. כל עוד לא יוצגו ראיות ע"י המתלונן המעידות על החזקת הקרקע ע"י גורם אחר, הוא ימשיך להיות מחויב בארנונה.



2.3.13 מכשירים המותקנים על עמודי תאורה

תיאור התלונה

תלונה שהתקבלה מתושב לגבי מכשירים שהותקנו על עמודי תאורה לאורך הרחוב שבו הוא גר. על כך היו לתושב מספר טענות כדלהלן:

- המכשיר מחובר לאנטנה ולכן יש חשש שהוא מפיץ קרינה
- מדברים ששמע מתושבים אחרים נמסר לו כי המכשירים הותקנו ע"י תאגיד המים "מי ציונה" לצורך קריאת מוני המים. ביקש לדעת האם הדבר נכון.
- אם כך פני הדברים, מדוע לא יצא פרסום לציבור לפני התקנת המכשירים שיכלול מידע לתיאור המכשירים וייעודם.

בירור התלונה

לצורך בירור התלונה נעשתה פניה למהנדסת המועצה. בעקבות זאת התקבלה תשובה מאת מהנדסת המועצה שכללה את תשובת התאגיד "מי ציונה" ואת תשובת החברה שהתקינה את המכשירים הללו. להלן עיקרי התשובה שהתקבלה:

המכשירים הינם חלק ממערכת קר"מ (קריאה מרחוק) של מוני מים המותקנים לרוב על עמודי תאורה.

המערכת מבוססת על מוני מים ביתיים, אשר קריאתם נקלטת ע"י רכזות המוצבות במיקומים מרכזיים במועצה. רכזות כוללת אנטנה חיצונית, אשר נועדה לקליטת האותות מהמונים והעברת הנתונים מספר פעמים ביום למערכת מחשוב מרכזית וזאת באמצעות מודם סלולרי רגיל.

לתשובה זו צורף מכתב מאת אגף מניעת רעש וקרינה של המשרד להגנת הסביבה ובו נרשמה הבהרה בנושא זה כדלהלן:

לאור פניות בשל חשש של תושבים מפני חשיפה לקרינה מהרכזות לקריאה מרחוק של מוני מים, בוצעו בדיקות ומדידות ע"י אנשי המקצוע של המשרד להגנת הסביבה, על פיהן: האנטנה המורכבת בסמוך לרכזות משמשת כמקלט בלבד ופועלת כגוף המלקט את התשדורות של המונים סביב. השידור נעשה לצורך העברת הנתונים שנאספו מספר פעמים ביום ובאמצעות מודם סלולרי. הספקי השידור של המודם הסלולרי זהים להספקי השידור של הטלפון הסלולרי. בהתאם לחוק הקרינה הבלתי מייננת התשס"ו – 2006, הקמתה והפעלתה של רכזות לקריאת מוני מים מרחוק מסוג זה אינה טעונה היתר המשרד להגנת הסביבה.

סיכום

התשובות והממצאים הנ"ל נשלחו אל המתלונן. כמו כן, הועברה בקשה למהנדסת המועצה לפרסם את המידע הנ"ל באתר המועצה.



פרק 3

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

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

1. הגדרות

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.

2. חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

- (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 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. **עצמאות הממונה במילוי תפקידו**

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

4. **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 זה או תפקידו כמבקר 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.

5. **הגשת תלונה**

(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 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו 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.

6. **דרך הגשת התלונה**

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.

7. תלונות שאין לבררן

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שביט 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 ויציין את הנימוקים לכך.

8. דרכי בירור תלונה

- (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) להתייבב 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 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. תוצאות הבירור

(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. 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 זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

13. דחיית התלונה

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

14. זכויות וסעדים

(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.

15. דין וחשבון

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.



16. חומר שאינו ראיה

- (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) 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.

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

20. הוראות מעבר

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).