



מועצה מקומית כפר סמריהו

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2019

תוכן העניינים

עמוד

3	1. הקדמה - פתח דבר
5	2. תלונות שהוגשו בשנת 2019
	3. <u>נספחים לדוח</u>
8	3.1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
12	3.2. נוסח טופס תלונה

הקדמה - פתח דבר

מבקר המועצה ממלא תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

תפקיד הממונה על תלונות הציבור והסדרי הטיפול בתלונות הציבור מוסדרים בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 (להלן- החוק)¹.

מי רשאי להתלונן

על-פי החוק, כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור.

על מי ניתן להתלונן

התלונה יכולה להיות על המועצה ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה ועל ממלאי התפקידים בה, וכן על כל גוף עירוני² ועל נושאי משרה וממלאי תפקיד בו.

על מה ניתן להתלונן

תלונה צריכה לקיים שני תנאים מצטברים:

- (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**.

תלונות שלא יבוררו

בסעיף 7 לחוק מפורטים המקרים בהם תלונות לא יבוררו.

דרכי הגשת תלונה

- בדואר רגיל: קרן היסוד 18 כפר שמריהו 4691000
- בדואר אלקטרוני: mevaker@kfar.org.il
- במשרד הממונה על תלונות הציבור - בתאום מראש
- נוסח טופס הגשת תלונה מצורף כנספח לדוח ומפורסם באתר האינטרנט של המועצה

¹ נוסח החוק מצורף כנספח לדוח.

² גוף עירוני, כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות. הכוונה למועצה הדתית וכל גוף אשר המועצה משתתפת במעל 10% מתקציבו השנתי או משתתפת במינוי הנהלתו.

דוח שנתי

על-פי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש המועצה ולמליאת המועצה דוח שנתי, אשר יובא לדיון במליאת המועצה, ויהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של המועצה.

ראוי לציין, שתלונה שמוגשת לממונה על תלונות הציבור, הינה בגין מעשה או מחדל שפגעבמתוןן או מנע ממנו טובת הנאה ושהמעשה או המחדל נעשו בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בהם משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

בכדי לייעל הליך הטיפול בתלונות, ראוי לפעול למיצוי המענה מהגורמים האחראיים על נושא הפניה בטרם פניה בתלונה.

סאמר סעד, רו"ח



מבקר המועצה
והממונה על תלונות הציבור

30 באפריל, 2020

תלונות שהוגשו בשנת 2019

בשנת 2019 הוגשו שלוש תלונות ופניות לממונה על תלונות הציבור.

1. תלונה - בקשת דיון חדש במליאת המועצה

הוגשה תלונה בנושא :

התלונה של תושב על קיום דיון בנושא תכנית בניין עיר (תבי"ע) במועד שקדם למועד שנקבע להזמנה לישיבת מליאת המועצה, ובקשה לקיום דיון חדש בנושא ולממש זכותו להשתתפות בדיון כחלק משיתוף הציבור.

הממונה על תלונות הציבור הביא את העניין לידיעת האחראים על נושא זימון ישיבות (לראש המועצה ולמנכ"ל המועצה) כנדרש והודיע על כך למתלונן, ובמקרה ולא יינתן מענה מספק לטעמו, תטופל הבקשה כתלונה לממונה על תלונות הציבור. מנכ"ל המועצה, נענה לבקשה והוסיף לסדר היום של ישיבת המועצה הקרובה, את הנושא המבוקש. הישיבה נערכה והתקיים דיון בנושא שבו ניתנה הזדמנות למתלונן לממש זכותו להשתתף כחלק משיתוף הציבור.

2. תלונה בנושא סגירת אתר מערות הקבורה

תלונה לממונה על תלונות הציבור, שבה נשאל עד מתי אתר מערות הקבורה יהיה סגור? בתלונה נטען, שמציאות בה נמנע מציבור המטיילים לטייל בשטח ציבורי לאורך זמן זהו מצב לא סביר, וצוין שטיפול בנושא אינו מצריך משאבים רבים ומזן רב.

הממונה על תלונות הציבור הפנה את נושא התלונה והפניה בשאלה עד מתי האתר יישאר סגור עקב בעיות בטיחות לראש המועצה ולמהנדס המועצה.

ראש המועצה ענה לתלונה בכתב ופירט את הנימוקים לסגירת האתר וציין את התנאים והצרכים במקורות מימון שיאפשרו פתיחת האתר.

אחרי כחודש וחצי מיום התלונה, הייתה פניה חוזרת לראש המועצה עם העתק לממונה על תלונות הציבור, שבה נטען שלא ראוי להיאחז בסיבה של העדר מקור מימון לסגירת אתר מערות הקבורה לזמן רב.

ראש המועצה השיב, שמתחם מערות הקבורה פתוח למבקרים למעט האזורים בהם קיימת סכנה בטיחותית למבקרים.

נתקבלה תשובה לראש המועצה והעתק לממונה על תלונות הציבור, שמשמח לדעת ויבואו לבקר, כאשר ראש המועצה עונה: "במגבלות כפי שצינתי. אין בשלב זה גישה למערות הקבורה עקב כשלי בטיחות".

הממונה על תלונות הציבור בדעה שראוי שהמועצה תפעל לקבלת החלטה סבירה ומידתית לגבי היקף פתיחת אתר מערות הקבורה, עם הקפדה על כללי הבטיחות ללא פשרות, אבל יחד עם זאת לאפשר גישה בהיקף סביר ומידתי תוך נקיטת אמצעי בטיחות לפי עקרונות החסכון והיעילות, בטווח הקצר ועד לפתרון ארוך הטווח שמחייב גיוס מקורות מימון, שלפי הערכת מהנגס המועצה, מסתכמים בסכומים ניכרים.

3. תלונה - קנס חניה

הוגשה תלונה בנושא:

קנס חניה בסך 150 ₪, מיום 31 בינואר 2018. חניה במקום מוסדר מבלי לשלם אגרת הסדר חניה. התלונה היא על יחס לא הולם לכאורה של מחלקת הגבייה בהליכי אכיפת גבייה לרבות עיקולים על קנס בסכום נמוך, ובקשה לביטול הקנס והפסקת הליכי אכיפת הגבייה לאלתר.

נימוקי התלונה

במכתב בדואר אלקטרוני לראש המועצה נטען שהקנס ניתן בזמן שהרכב היה תקוע והוזמן תיקון דרך שהגיע להחלפת מצבר. צוינו בבקשה לראש המועצה נסיבות אישיות ובריאותיות שגרמו בין השאר לעיכוב בהגשת הערר על הקנס. לבקשת הביטול צורפו תמונות ואישורים על ביצוע תיקון הדרך בזמן החניה ועל הנסיבות האישיות.

ההליכים של הגבייה, כולל בקשות לביטול והתכתבות נמשכו עד היום (30.04.2020), שבמהלכן הופעלו הליכי גבייה לרבות עיקולים ברישום. סכום החוב שנצבר מסתכם בסך 358 ₪ אשר מורכב מסכום הקנס המקורי בתוספת הוצאות גבייה. תיעוד ההתכתבות האחרון הינו מיוני 2019..

ב- 23 במרץ 2020, הוציאה המועצה מכתב שבו היא דוחה את הבקשה לביטול הקנס בנימוק שחלפו המועדים להגשת בקשות ערר, ושיש לשלם את הקנס כולל הוצאות הגבייה.

ההתכתבויות לרבות באם לאפשר הגשת ערר באיחור, נמשכה זמן רב. כאמור במרץ 2020 ניתנה תשובה שדוחה את הבקשה.

הממונה על תלונות הציבור, בדק את המסמכים וערך בירורים עם האחראים במועצה על הטיפול בקנסות לרבות עם מנכל המועצה.

מנכל המועצה אישר בנסיבות המיוחדות של העניין, להמליץ לתובע העירוני לפטור מתשלום הוצאות הגבייה ולחייב בתשלום סכום הקנס המקורי בלבד. ההחלטה מבוססת, בין היתר, על התחשבות בנסיבות האישיות שגרמו לעיכוב בהגשת הערר.

הממונה על תלונות הציבור בדעה שהחלטת מנכל המועצה לפטור מהוצאות גבייה בגין הליך שהתמשכותו הייתה תלויה בנסיבות מיוחדות ולחייב בתשלום הקנס בלבד, הינה החלטה סבירה ומידתית בנסיבות העניין.

**תלונה שהוגשה למשרד מבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור
בנושא: אישור העברת זכויות המקרקעין**

נתקבלה תלונה שהוגשה למשרד מבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, בנושא אי הנפקת אישור על העברת זכויות במקרקעין. התלונה הופנתה למחלקת הגבייה במועצה. העתק מהתלונה הופנה לראש המועצה ולממונה על תלונות הציבור. הנושא טופל במועצה והופק אישור להעברת זכויות במקרקעין.

ראוי לציין, שתלונה זו טופלה על ידי משרד מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור ולפי סעיף 7(א) (5) תלונות שמטופלות על ידו לא ניתן לבררן על ידי הממונה על תלונות הציבור של המועצה.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008³

1. בחוק זה –
 "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
 "מעשה" – לרבות מחדל;
 "רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
 "השר" – שר הפנים.
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 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 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. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
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 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. (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 הנילוך, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

³ החוק מפורסם באינטרנט.

- (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 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. (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.
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.

דרך הגשת התלונה

תלונות שאין לבררן

דרכי בירור תלונה

- (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. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
9. איסור הפרעה
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 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 שנקטו 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. (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.
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. 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).

חומר שאינו ראיה

הוראות מעבר



המועצה המקומית כפר שמריהו

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

פרטים שימולאו על ידי הממונה
מספר : _____
תאריך קבלת התלונה : _____

פרטי המתלונן/ת :

שם :

מספר זיהוי/ת.ז.

כתובת

ישוב

רחוב

מיקוד

דואר אלקטרוני

מס' טלפון

הנדון :
