



מועצה מקומית כפר שמריהו

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2024

תוכן העניינים**עמוד**

3	1. הקדמה - פתח דבר
5	2. תלונות שהוגשו בשנת 2024
6	3. פניות הציבור
	4. <u>נספחים לדוח</u>
7	4.1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
11	4.2. 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 במיני 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 ופורסם באתר האינטרנט של המועצה.

ראוי לציין, שתלונה שמוגשת לממונה על תלונות הציבור, הינה בגין מעשה או מחדל שפגע במתנון 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.

ראשון במאי, 2025

תלונות שהוגשו בשנת 2024

בשנת 2024 הוגשה תלונה אחת לממונה על תלונות הציבור.

1. תלונה - נזק לרכב מבור בכביש

תלונה על אי קבלת פיצוי מספק לנזק שנגרם לצמיג רכב המתלוננת מנסיעה על בור בכביש בתחום המועצה. הממונה על תלונות הציבור השיב, לאחר שבחן את המקרה ונסיבותיו, שתלונה מצודקת ומגיעה למתלוננת סכום נוסף לכיסוי עלויות נוספות שנגרמו.

להלן תשובת הממונה לתלונות הציבור למתלוננת:

- לאחר שבחנתי את התלונה שלך לגבי פיצוי בגין הנזק בצמיג הרכב, ולאחר שפניתי לגורמים במועצה שטיפלו בהיבטים שונים במקרה, לרבות בסיוע בהחלפת הצמיג בשטח, וקבלת התייחסות ומידע נוסף, שתלונתך לגבי זכותך לפיצוי כספי מהמועצה מוצדקת.
- גובה הפיצוי, שלדעתי על המועצה לפצות אותך, קשור בנזק שנגרם לצמיג ואומדן לעלויות הנלוות והכרוכות להחלפת הנזק בצמיג.
- צירפת לפנייתך חשבונית עלות כוללת להחלפת צמיג, בצמיג חדש ממותג מישלין בסכום 1,100 ₪, וביקשת פיצוי עבור עלויות נוספות ופיצוי בגין עוגמת נפש לכאורה, שהדרישה הכוללת מסתכמת ב 2,238 ₪.
- הברור שלי לתלונה מעלה שראוי שהמועצה תפצה אותך, במסגרת חתימה על הסכם פשרה, בסכום כולל בסך 1,600 ₪ (אלף ושש מאות ₪) שמהווה פיצוי על עלות החלפת הצמיג ואומדן לעלויות הנלוות וכרוכות להחלפת הצמיג.

התלונה הסתיימה בחתימה על הסכם הפשרה הנ"ל.

רואה לנכון לציין לטובה, את התנהגות מחלקת האכיפה במועצה באירוע של הזנק לרכב, כאשר עובדי האכיפה עזרו למתלוננת באירוע של הנזק בצמיג, ולוודא שהבור בכביש תוקן תוך זמן קצר.

פניה בנושא מפגע לכאורה בשטח פרטי

נתקבלה פניה מתושבת המועצה לגבי שטח מפגע לכאורה בשטח הקרקע של בתי המגורים של בני משפחה נוספים, מתוואי תעלת ניקוז. הפניה נבחנה מול מחלקת ההנדסה וניתנה תשובה בהתאם לפונה, שאין מקום להתערב בהחלטת המועצה.

פניות הציבור

בהמשך וכפי שצוין בדוחות קודמים, אדם הפונה למועצה בבקשה לבירור נושא מוסים, לקבלת שירות, להעיר או להתלונן בנושא מסוים, עושה זאת בדרך כלל דרך פניה טלפנית למזכירות המועצה אשר מפנה אותו למחלקה המתאימה לטיפול בבקשתו, בהערותו ו/או בתלונתו. מערך בירור תלונות הציבור על ידי הממונה על תלונות הציבור, מטפל בתלונות הציבור, כאשר פנית הציבור לא טופלה לשביעות רצונו של הפונה ומעוניין להתלונן על אי הטיפול בפניותיו. כך שהליך הפניה קודם לתלונה.

הממונה על תלונות הציבור רואה לנכון להעיר כלהלן:

- ראוי שהמועצה תקבע נוהל מאושר ומסודר לטיפול בפניות הציבור, שיכלול מערך ממוחשב לניהול, לרישום ולמעקב אחר הפניות.
- לדעת הממונה על תלונות הציבור, מערך ממושב לניהול פניות הציבור, שבו כל פניה תתועד אוטומטית עם מספר רץ, תאריך ושעה, **יתרום להקפדה על עקרון השוויון** במתן השירותים ובמענה לפניות הציבור, **יחזק עקרון השקיפות, יסייע להנהלה בתהליך קבלת ההחלטות** כאשר קיים מאגר מידע של פניות לפי נושאים, תקופות, זמני טיפול (מפתיחת הפניה עד סגירתה), ותיעוד מלא של סגירת פניות עשוי לסייע למועצה במקרה שתצטרך להתגונן במהלך תביעות על אי טיפול לכאורה.
- תיעוד פניות הציבור במערכת ממוחשבת, יסייע לממונה על תלונות הציבור, לאתר פניות שלא קיבלו מענה, להנגשת השירות של בירור תלונות הציבור (לפניות ציבור שלא נענו) על ידי הממונה על תלונות הציבור.

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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
 (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת

³ החוק מפורסם באינטרנט.

- 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.
- (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. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בבירורה.
10. 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. (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. 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. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
14. (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 בבירורה.
- (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-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).



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 :

תוכן התלונה

תאריך המקרה _____

תיאור התלונה
מה עשית עד עכשיו כדי לטפל בבעיה ?
האם העניין תלוי ועומד או הוכרע בפני בית משפט או בבית דין ?
סעד מבוקש :

חתימת המתלונן/ת

שם המתלונן/ת