



# הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 5  
לשנת 2014

בס"ד

ה' אב תשע"ה  
21 יולי 2015

לכבוד,  
ראש העיר מר סימון אלפסי  
חברי מועצת העיר  
**יקנעם**

### **הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2014**

בהמשך לטיוטת הדוח שהוגשה אליך בתאריך - 26/5/15, הריני מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2014 בהתאם לסעיף 15 בחוק הרשויות המקומיות, ("ממונה על תלונות הציבור") התשס"ח-2008 ציטוט

" הממונה על תלונות הציבור נדרש להגיש דו"ח שנתי על פעילותו לראש הרשות ומועצת הרשות המקומית, והמועצה תקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

"סוף ציטוט"

בכבוד רב,

רפאל טולידאנו  
מבקר העירייה  
וממונה על תלונות הציבור

## מבוא

מוגש בזה לראש העיר, למועצת העיר יקנעם עילית הדין וחשבון השני של הממונה על תלונות הציבור

כידוע לחב' המועצה המכובדים ולראש העיר, מליאת מועצת העיר בישיבתה מיום 23/8/10 הטילה על מבקר העירייה את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

בהתאם להוראות החוק מוגש דו"ח שנתי המסכם את כל התלונות שהוגשו.

כפי שמוסבר בגוף הדוח הממונה מטפל רק בתלונות שטופלו במחלקות השונות בעירייה, ולדעת המתלונן הטיפול או המענה שניתן לתלונתו לא עונה על ציפיותיו, או שלטעמו קופחו זכויותיו כתושב העיר.

הזמינות הקלה יחסית של התושבים להגיע דרך דואר אלקטרוני למנהלי מחלקות, למזכיר ולראש העיר, מפחיתה את כמות התלונות המופנות לממונה על תלונות הציבור, ולכן החלטתי לבצע מעקב גם אחרי תלונות שהוגשו לגופים אחרים, ואשר הובאו לידיעתי כמכותב.

**הדוח כולל 43 תלונות מתוכן 25 תלונות מוצדקות, ו 18 בלתי מוצדקות.**

אני תקווה כי המוסד של ממונה על תלונות הציבור יוטמע בתודעה של התושבים, וע"י כך יתרום להגברת השקיפות, מחד והאמון של התושבים במינהל העירוני ביקנעם עילית מאידך.

בכבוד רב

רפאל טולידאנו  
מבקר העירייה  
ממונה על תלונות הציבור

## **1. כללי**

### **א. הבסיס החוקי לתפקיד ממונה על תלונות הציבור בעירייה :**

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), הטשס"ח – 2008 (התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח – 1/4/2008, ספר החוקים 4147, ג' בניסן התשס"ח 8/4/2008. (נוסח החוק מצורף בנספח א' לדו"ח)

### **ב. מינוי ממונה על תלונות הציבור**

בהתאם לנדרש בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 מליאת מועצת העיר יקנעם עילית בישיבתה מיום 23/08/2010 אישרה את מינויו של הח"מ כממונה על תלונות הציבור בנוסף לתפקידו כמבקר העירייה. ברם גם לפני המינוי כנ"ל טופלו תלונות שהופנו לח"מ כמבקר העירייה .

### **ג. מהות תפקידו של הממונה על תלונות הציבור**

הממונה על תלונות הציבור הפועל מכוח חוק והחלטה של מועצת הרשות, זהה למהות תפקיד המבקר כאשר ההבדל בניהם אינו הבדל בעיקרון אלא בהדגשה: בעוד שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, לממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות הפרט- האדם – ושמירתן.

את ההבדל בין שני התפקידים ניתן להגדיר כך: בעוד שהמבקר הוא שליח ציבור מכח החוק, למערכת המנהלית ע"מ להבטיח קיומם של כללים שלציבור יש עניין בקיומם, כדי להגן על האינטרס של הציבור, הרי הממונה על תלונות הציבור הוא שליח ציבור מכוח החלטה של מועצת הרשות כדי להגן, במישרין, על זכויותיו של הפרט.

תפקידו של המבקר הוא להבטיח שמירה על כללים מחייבים, בין אם יש להם ובין אם אין להם נגיעה לזכויותיו של הפרט, ואילו תפקיד הממונה על תלונות הציבור הוא להבטיח שבאמצעות שמירה על הכללים תישמר זכותו של הפרט.

**הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית הוא שליח תושבי הרשות המקומית על מנת לשמור על זכויות הפרט מפני פגיעה בהם על ידי הרשות המקומית.**

## ד. סמכויותיו של הממונה על תלונות הציבור

### מה היא תלונה ?

תלונה מבטאת מצב של משבר ביחסים שבין המתלונן לבין הרשות המקומית, כאשר לא מתגשמות ציפיותיו של המתלונן מן הרשות המקומית. מצב זה מתקיים כאשר ישנו פער, להערכתו של המתלונן – הערכה סובייקטיבית, בין מה שמגיע לו ע"פ דין לבין מה שהוא מקבל בפועל .

### מי רשאי להגיש תלונה ? והגופים שניתן להגיש עליהם תלונה \*\*

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 עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

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 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.

יודגש כי הפנייה לממונה על תלונות הציבור תיעשה רק לאחר פנייה לגורמים הרלוונטיים לנושא תלונתו (מוקד עירוני, מנהלי אגפים בעירייה ...). ולדעת המתלונן הטיפול שניתן לפנייתו ע"י הגורמים הנ"ל אינו עונה על ציפיותיו ו/או בעיקוב מהותי

### ה. דרך הגשת התלונה \*\*

אפשר להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור, בדואר, בדואר אלקטרוני לממונה על תלונות הציבור בכתובת [rafit@yoqneam.org.il](mailto:rafit@yoqneam.org.il) : או בתלונה בעל פה. 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. חשוב לצרף לתלונה העתקים של המסמכים הדרושים לבירור התלונה, או בעל פה במשרד הממונה על תלונות הציבור .

## **1. סוגי התלונות שלא יבוררו \*\***

- (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט אובית 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 כדן;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח [1958- נוסח משולב. 3]
- (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.

## **2. 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) 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.

**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.

**תוצאות הבירור \*\***

- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה 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)

---

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

## 2. נתונים על התלונות בשנת 2014

### 2.1 סקירת התלונות מ- 1/1/2014 ועד - 31/12/2014.

#### תלונה מס' 1

הגוף המתלונן	משפחת א- רח' אפון
הגוף הנילון	וטרנר עירוני
תאריך קבלת התלונה	6/1/14
מהות התלונה	מטרד חתולים
הליך בירור התלונה	נקבעה פגישה בשטח עם התושב המתלונן ושכנו המאכיל את החתולים. הגיעו להסכם לשביעות רצות המתלונן.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת (סכסוך שכנים)

#### תלונה מס' 2

הגוף המתלונן	א. מ. – רח' האלה
הגוף הנילון	גינן- שפ"ע
תאריך קבלת התלונה	25/2/14
מהות התלונה	תאורת רחוב לא דולקת, והזנחת גינן. התושב פנה מס' פעמים למוקד והנושא לא טופל.
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר למנהל הגינן וטופל באותו יום, נושא החשמל, נקבעה פגישה בשטח עם התושב וקבלן החשמל לבדיקת תקינות עמודי התאורה. התושב מודה על השירות והטיפול המהיר
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

#### תלונה מס' 3

הגוף המתלונן	ב.ר.ס- רח' עמק השלום
הגוף הנילון	אגף החינוך
תאריך קבלת התלונה	10/3/14
מהות התלונה	הפרדה בין גן לילך לגינה הפרטית בעמק השלום
הליך בירור התלונה	לאחר פניות שלא נענו, התלונה הועברה לטיפול של מנהלת אגף הנדסה ואגף החינוך. הותקנה מחיצה מבד יוטה, בין הגן לבין בית המתלוננים לשביעות רצונם.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת



**תלונה מס' 4**

הגוף המתלונן	ע.י. רח' התאנה
הגוף הנילון	שפ"ע (תשתיות מים)
תאריך קבלת התלונה	30/4/14
מהות התלונה	זרימת מים מהבניין הסמוך
הליך בירור התלונה	לאחר בדיקה התברר שלאחד הדיירים התפוצץ דוד שמש וגרם לזרימת המים בשטח הפרטי של המתלוננת, הנושא טופל לשביעות רצון המתלוננת.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת(בתחום אחריות של בעלי הנכסים)

**תלונה מס' 5**

הגוף המתלונן	ס.א. התאנה
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	1/5/14
מהות התלונה	החלפת פחי אשפה שבורים סמוך למכולת בן חמו
הליך בירור התלונה	הנושא נבדק מול המוקד העירוני ונמסר שאחד הפחים הוחלף ויתר הפחים בחודש הקרוב .
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 6**

הגוף המתלונן	ש.ג. – רח' היסמין סמוך לגן חבצלת
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	14/5/14
מהות התלונה	חסימת רכב פרטי ע"י שקי חול שהונחו ע"י קבלן שמטפל בארגזי החול בגני הילדים.
הליך בירור התלונה	בבדיקה דחופה מול אגף הנדסה, נמסר על קבלן שמבצע החלפת חול בארגז החול בגן. דוד מפקח הבנייה יצר קשר במידי עם הקבלן לפנות את השקים שהונחו בשטח המתלונן. השקים פונו.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

### תלונה מס' 7

י.א. – רח' עמק השלום	הגוף המתלונן
פיקוח	הגוף הנילון
15/5/14	תאריך קבלת התלונה
מטרד של חניית משאית בקרבת הבית	מהות התלונה
הנושא הועבר לבדיקה של מח' הפיקוח ונמסר מאחר והרחוב אינו סלול (משמש כיציאת חרום לכיוון העמק) ולכן אין סימון ותימרור ולכן אין אפשרות אכיפה.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת מאחר ולא ניתן לאכוף איסור חניית משאיות בכביש שעדיין לא סלול.	סיכום התלונה

### תלונה מס' 8

ח.ב. - רח' היסמין	הגוף המתלונן
גינן	הגוף הנילון
25/5/14	תאריך קבלת התלונה
עשבייה גבוהה וצמודה לגן הפרטי ומהווה סכנת זוחלים והילדים נעקצים ע"י יתושים.	מהות התלונה
לאחר פניות רבות למוקד העירוני, פנתה הנ"ל גם לממונה, התלונה הועברה לבדיקה וטיפול מנהל הגינן, נמסר שהעשבייה נגזמה לשביעות רצונה של המתלוננת, וידאגו לגזום כל שנה.	הליך בירור התלונה
תלונה מוצדקת	סיכום התלונה

### תלונה מס' 9

מ.ק. רח' הבניאס 1	הגוף המתלונן
גינן	הגוף הנילון
25/5/14	תאריך קבלת התלונה
פניה בהולה טלפונית לממונה תלונות הציבור עקב חשש להתמוטטות עץ בשטח ציבורי המסכן את הציבור.	מהות התלונה
הנושא הועבר לבדיקה וטיפול מנהל גינן, בבדיקה נמצא כי העץ אכן מהווה סכנה לעוברים ושבים ולכן העץ נכרת.	הליך בירור התלונה
תלונה מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 10**

הגוף המתלונן	א.ג. רח' הבניאס 20
הגוף הנילון	וועדה מקומית לתכנון ובנייה
תאריך קבלת התלונה	27/5/14
מהות התלונה	עיכוב ניפוק אישור היטל השבחה
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לבדיקתה מהנדסת העירייה . מתברר כי המתלונן לא השלים את הגשת המסמכים הנדרשים לקבלת הערכת השמאי, עם קבלת המסמכים נקבע סכום ההיטל אשר שולם והוצא אישור כנדרש.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 11**

הגוף המתלונן	ע.ע. רח' יער אודם
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	30/5/14
מהות התלונה	מטרד רעש משאית פינוי אשפה/מתקן קרטון בשעות מוקדמות תלונה חוזרת אשר טופלה בעבר לאחר פניות רבות לאגף תברואה, ורק לאחר התערבות הממונה ניתן בשעתו מענה לתלונתו של התושב.
הליך בירור התלונה	כעת לאחר שנה, התלונה חוזרת על עצמה. הנושא הועבר למנהל מח' תברואה לבדיקה וטיפול, מנהל התברואה נפגש עם התושב בשטח, וסוכם שבתקופת החגים יפנו אשפה בלבד בשעות מוקדמות, ובשופך יפנו בשעות סבירות.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 12**

הגוף המתלונן	ק.ש.
הגוף הנילון	שפ"ע
תאריך קבלת התלונה	10/6/14
מהות התלונה	תאורת רחוב לא תקינה התושב פנה מס' פעמים למוקד ולא טופל.
הליך בירור התלונה	הנושא עבר לטיפול מח' שפע, לאחר בדיקה נמצא כי טופלו עמודי תאורה אחרים ולא העמוד שאליו התושב התכוון, נקבעה פגישה בשטח עם התושב והנושא טופל ונסגר.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 13**

הגוף המתלונן	ש.ע. רח' אפק 22 ב
הגוף הנילון	גינון
תאריך קבלת התלונה	1/7/14
מהות התלונה	עץ שמלכלך את השטח הפרטי (בד"כ כל שנה הגינון דואג לטפל בנושא) פנה למוקד כ- 6 פניות
הליך בירור התלונה	הנושא נבדק מול הגינון ונמצא שהעץ שטופל שייך לבית אחר ברחוב אפק, נקבעה פגישה עם התושב בשטח והנושא טופל לשביעות רצון המתלונן.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 14**

הגוף המתלונן	ר.ג.
הגוף הנילון	מנהלת לשכת ראש העיר
תאריך קבלת התלונה	3/7/14
מהות התלונה	טענה על אי התייחסות לתלונה שהוגשה לראש העיר בנושא הנגשת לשכת שירות התעסוקה ביקנעם.
הליך בירור התלונה	בבירור עם מנהלת לשכת ראש העיר מתברר כי לא הגיעה כל פנייה המתלוננת בנדון. הנושא הועלה ע"י "נגישות ישראל" בפנייה לראש העיר והועבר לטיפול של הנהלת שרות התעסוקה במשרד התמי"ת.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 15**

הגוף המתלונן	א.ג. מהנדס אזרחי
הגוף הנילון	גזבר העירייה
תאריך קבלת התלונה	10/7/14
מהות התלונה	אי תשלום חשבון ע"י עיריית יקנעם
הליך בירור התלונה	בבדיקה מול גזבר העירייה נודע כי קיים וויכוח בין המתלונן לגזבר העירייה על התשלום, המתלונן פנה גם לראש העיר והחשבון נפרע.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 16**

הגוף המתלונן	א. ר. דיירת שכונת הגגות הירוקים
הגוף הנילון	פיקוח וביטחון
תאריך קבלת התלונה	14/7/14
מהות התלונה	חשש לרכב חשוד בשכונה בשעות הלילה.
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לקב"ט העירייה, קב"ט העירייה יצר קשר עם המתלוננת, וסוכם כי יוגברו הסיורים בשכונה. בסיורים, לא נמצא כל רכב חשוד.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 17**

הגוף המתלונן	מ.י. הורים ילד גן לילך
הגוף הנילון	אגף החינוך
תאריך קבלת התלונה	28/7/14
מהות התלונה	בגן לילך ילדים משחקים באזור חשוף לשמש
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לבדיקה וטיפול אגף החינוך, נמצא כי קיים אזור מוצלל בחצר הגן (בגודל תיקני הקיים בכל הגנים) והגנת התבקשה להקפיד על פעילות הילדים בשטח המוצל ולא בשטח החשוף לשמש.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 18**

הגוף המתלונן	נ. ע. מפעל הייטק כוכב יקנעם
הגוף הנילון	אחראית תחבורה בעירייה
תאריך קבלת התלונה	3/8/14
מהות התלונה	לחצן מעבר חצייה לא עובד כבר חודשיים
הליך בירור התלונה	לאור דחיפות הנושא, הועברה הפנייה לממונה על נושא תעבורה באגף הנדסה, חב' הרמזורים תיקנה את הלחצן. נמסר למתלונן על ביצוע התיקון.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 19**

הגוף המתלונן	מ. ל. נחל שורק
הגוף הנילון	פיקוח ושיטור קהילתי
תאריך קבלת התלונה	10/8/14
מהות התלונה	מלין על שהשיטור הקהילתי הפסיק את עבודת הקבלן אשר טיפל בתשתית הביוב בשטח ופגע ללא כוונה בצמחייה, ביקש לדבר עם השיטור לאפשר לקבלן לסיים את עבודתו.
הליך בירור התלונה	הנושא נבדק עם מזכיר העירייה, וסוכם שהשיטור יאפשר לקבלן לסיים את עבודתו ושהמתלונן יחזיר את השטח למצבו הקודם.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 20**

הגוף המתלונן	מ. ג. יקנעם
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	17/8/14
מהות התלונה	מתקנים פגומים בפארק סיטי
הליך בירור התלונה	המתלוננת פנתה למנהל המתקנים ולא קבלה כל התייחסות, מנהל המתקנים פנה למנהלת מנהל הנדסה בטענה כי אין לו תשובה לתת למתלוננת ומצב המקנים הירוד ידוע לכל הגורמים. מנהלת אגף הנדסה עדכנה את המכותבים כי מתוכננים עבודות שיפוץ באתר ומבקשת לפעול לסגירת המתקנים הלקויים. הממונה פנה למזכיר/גזבר העירייה לפעול לסימון ומניעת שימוש במתקנים הלקויים. המתלוננת עודכנה ע"י הממונה לתלונות הציבור על כוונת העירייה לבצע עבודות שיפוץ יסודיות במתקן. נכון לעת סגירת הדוח, המתקן שופץ ונבדק ואושר ע"י חברה המתחזקת ונמצא בפיקוחה
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת.

**תלונה מס' 21**

הגוף המתלונן	מ.ז.מ. חרמון 54
הגוף הנילון	אגף תפעול
תאריך קבלת התלונה	28/8/14
מהות התלונה	רעש והשלכת חפצים מחצר גן ילדים לחצר בית המתלונן .
הליך בירור התלונה	מאחר והמתלוננים לא קיבלו מענה לפנייתם למוקד מ- 21/5/14 , פנה הממונה על תלונות הציבור למנהל אגף תפעול לבירור הנושא. מנהל אגף תפעול ומנהל שפ"ע ערכו סיור בשטח המתלונן והוחלט על הקמת מסך חוצץ בין הגן לבית המתלונן, למניעת השלכת פסולת וחפצים לחצר המתלוננים.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 22**

הגוף המתלונן	נ.פ. אפק 37
הגוף הנילון	אגף תפעול
תאריך קבלת התלונה	31/8/14
מהות התלונה	מכולה של שכן עומדת חודשים רבים וחוסמת חניות, רכב חונה זמן רב בקרבת הבית ללא שימוש, התושב מבקש להגיע לשטח לשמיעת טענותיו.
הליך בירור התלונה	מאחר ולא ניתן מענה לפנייתיהם למוקד העירוני (3 פניות) התלוננו בפני הממונה על אי קבלת מענה בנושא מכולה, גרוטאת רכב, וניקיון הסביבה. התלונה הועברה למנהל אגף תפעול לבדיקה וטיפול, הגרוטאות והמכולה פונו בהתאם לתהליך הקבוע בחוק. מנהל אגף תפעול נפגש עם המתלונן בנושא ניקיון הסביבה. כל הנושאים טופלו לשביעות רצון המתלונן.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 23**

הגוף המתלונן	ג.ר.ח.
הגוף הנילון	שיטור ופיקוח
תאריך קבלת התלונה	4/9/14
מהות התלונה	בעיות עומס ופקקי תנועה ביציאה מרח' הבשן, מבקשים את עזרת השיטור והפיקוח לסייע בהכוונת תנועה בשעות העמוסות.
הליך בירור התלונה	הנושא נמסר לקב"ט העירייה לבדיקה ובירור. לאחר בדיקה נמצא כי קיים עומס בשעות הבוקר בשעה שיוצאים לעבודה ולמוסדות החינוך בעיר. הוצבו פקחים בשעות העומס ביציאה מרחוב הבשן להכוונת התנועה.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 24**

הגוף המתלונן	מ.א.
הגוף הנילון	איכות הסביבה
תאריך קבלת התלונה	7/9/14
מהות התלונה	השלכת פסולת בניין ביער, (נשלחו תמונות במייל)
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה לאגף התפעול לבירור ובדיקה מי השליך את פסולת הבניין, והנושא דווח גם לקק"ל. התקיים סיור בשטח היער, לא זוהה הגורם אשר השליך את פסולת הבניין, לפי בקשת אגף תפעול, קק"ל פינתה את הפסולת.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת (לא באחריות העירייה וטופלה כראוי)

**תלונה מס' 25**

הגוף המתלונן	ר.צ. תושב יער אודם
הגוף הנילון	שפ"ע/גינון
תאריך קבלת התלונה	10/9/14
מהות התלונה	ברזייה לא תקינה במגרש כדורגל/סל ברחוב מירון ולכן מים מבוזבזים. כמוכן, צינור השקיה דולף וצמחייה פראית בשטח ציבורי.
הליך בירור התלונה	לאור פניות חוזרות ונשנות למוקד בנושא הברזייה ברחוב מירון, התלונה הועברה לאגף התפעול. מנהל אגף תפעול ביקר במקום, הותקנה ברזייה חדשה. בוצע ניקיון בשצ"פ והובהר למתלונן כי השטח מיועד להקמת מועדון שכונתי.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת



**תלונה מס' 26**

הגוף המתלונן	א.מ.
הגוף הנילון	דוברות
תאריך קבלת התלונה	11/9/14
מהות התלונה	פרסום להוצאת תעודת זכאות חב' מליבו (לזכאי דיור)
הליך בירור התלונה	הפנייה נשלחה לדובר העירייה לבדיקה ובירור. נמסר כי יצא פרסום נוסף לטובת התושבים לאחר שפורסם במשרד הבינוי והשיכון כי ניתן היה להוציא דרך החברה זכאות ב-3-4 ימים בתשלום של 300 ₪ .
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 27**

הגוף המתלונן	מ.ב. רחוב בנטל 10
הגוף הנילון	שיטור ופיקוח
תאריך קבלת התלונה	12/9/14
מהות התלונה	עומס בימי ו', ברחוב בנטל מול שער ביה"ס תדהר.
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לקב"ט העירייה לבדיקה וטיפול. הוצב פקח בשעות העומס להכוונת התנועה.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 28**

הגוף המתלונן	ש.ק. ש. רחוב שיאון
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	14/9/14
מהות התלונה	פחי האשפה לפסולת רטובה (פחים חומים) לטענת המתלונן, הוצאו מרחוב שיאון .
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לבדיקה ובירור של מנהל התברואה, עובד מח' תברואה נשלח לשטח לבדיקה והוחלט להציב פחים חומים. באותו היום הוצבו פחים חומים במקומות החסרים.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 29**

הגוף המתלונן	מ.ק. צאלים 82
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	1/10/14
מהות התלונה	מבקש לנקות את חדרי האשפה ברחוב הצאלים.
הליך בירור התלונה	הנושא הועבר לטיפול אגף תפעול/תברואה לבדיקה וטיפול. לאחר בדיקה הוסבר למתלונן כי חדר האשפה הוא באחריות וועד הבית כמו שאר המתקנים בבית המשותף ולכן אחריות תחזוקת חדר האשפה, חלה אל דיירי הבית.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 30**

הגוף המתלונן	א.כ. הורים לתלמידים בביה"ס ארזים
הגוף הנילון	שיטור ופיקוח
תאריך קבלת התלונה	13/11/14
מהות התלונה	מלינה על סכנת תלמידים בעת כניסתם ויציאתם מבית הספר ארזים. קיים שביל להולכי רגל, בזמן יציאת התלמידים על השביל נוסעות מכוניות.
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה למנהל מח' פיקוח לבדיקה ובירור מול המתלוננת, נוצר קשר עם המתלוננת והוסבר לה כי קיים שילוט האוסר נסיעת רכב בשבילי הפארק, (להוציא רכבים בתפקיד, גינון, פיקוח...) ייעשה מאמץ להגביר את אכיפת החוק נגד נהגים המפירים את החוק.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**לונה מס' 31**

הגוף המתלונן	י.ז. תושב שכונת הגגות הירוקים
הגוף הנילון	להנדסה/לשיטור ופיקוח
תאריך קבלת התלונה	16/11/14
מהות התלונה	בעיית תחבורתית, פקקי תנועה ביציאה משכונת הגגות הירוקים ובקשה לקבלת מידע על תכנון לפתרון הבעיה.
הליך בירור התלונה	נמסר לבדיקה וטיפול באגף ההנדסה ולקב"ט העירייה. נמסר למתלונן כי הוחל בשלבי ביצוע של פריצת כביש חדש מהשכונה לכיוון שדרות רבין בביצוע משרד השיכון, כמוכן, הובהר כי אי התייצבות הפקח ביום התלונה ידועה (ריבוי היעדרות עקב מחלה של פקחי העירייה) וייעשה מאמץ להציב פקח מידי בוקר באופן קבוע עד לסיום סלילת הכביש.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 32**

ש. הורים לילד גן נופר (גבעה ירוקה)	<b>הגוף המתלונן</b>
שיטור ופיקוח	<b>הגוף הנילון</b>
16/11/14	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
רכב חונה מעל חמישה חודשים סמוך לגן נופר	<b>מהות התלונה</b>
הפנייה הועברה למנהל מח' הפיקוח לאתר את בעלי הרכב ולהפעיל נהלי פינוי. פקח העירייה איתר את בעלי הרכב וביקש לפנות את הרכב והחל בהליך "פינוי גרוטאות" נשלחו התראות מסודרות לבעל הרכב לפני גרירה. אופן הטיפול נמסר למתלונן, בהמשך הרכב פונה מהמקום.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**תלונה מס' 33**

א.ג. נציגי דיירי רחוב מיצר	<b>הגוף המתלונן</b>
הנדסה/וועדה מקומית	<b>הגוף הנילון</b>
17/11/14	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
בקשת נציגי רחוב מיצר לקבל חוות דעת והתייעצות עם אגף הנדסה על קיר תומך אשר בשלבי התפרקות.	<b>מהות התלונה</b>
בבירור נודע כי הקיר נמצא בתחום הרכוש הפרטי של הדיירים נמסרה הודעה על כך לדיירים, והוסבר להם כי עומדת לרשותם האפשרות לקבלת מידע תכנוני מארכיב הוועדה המקומית.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה לא מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**תלונה מס' 34**

ח.ש.	<b>הגוף המתלונן</b>
אגף הנדסה	<b>הגוף הנילון</b>
3/12/14	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
מתקנים לא תקינים בפארק סיטי תאורה לא יעילה בשל מתקן הצללה המסתיר את גופי התאורה.	<b>מהות התלונה</b>
הנושא הועבר לבדיקה אגף הנדסה נמסר למתלונן כי הפארק נמצא בשלבי שיפוץ יסודי כולל החלפת מתקנים פגומים. נושא התאורה נבדק ונמצא כי ההצללה לא פוגמת באיכות התאורה היום (4/2/15) כל נושא שיפוץ המתקנים ושטח הפארק בתהליך סיום.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה לא מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**תלונה מס' 35**

הגוף המתלונן	א.ש.
הגוף הנילון	מנכ"ל ואגף הגבייה
תאריך קבלת התלונה	3/12/14
מהות התלונה	מבקש לקבל תעודת תושב ומבקש הנחה בארנונה בשל היותו מתגורר מתחת לכביש. (פנה בעבר למח' הגבייה)
ליך בירור התלונה	הפנייה הועברה למח' הגבייה לבדיקה וטיפול. לאחר בדיקת הנושא, נמסר שאין כל הצדקה למתן הנחה בארנונה. תעודת תושב-תעודות התושב נשלחו בזמנו לכל התושבים, נופקה תעודת תושב נוספת.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 36**

הגוף המתלונן	א.י.
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	4/12/14
מהות התלונה	סחף מי גשמים ובוץ בשטח הגן, בטיילת השלום.
הליך בירור התלונה	הנושא עבר לבדיקה וטיפול אגף הנדסה. לאחר בדיקה נמסר מאגף ההנדסה שאחריות על האתר היא של משרד השיכון והבינוי. עבר אליהם לטיפול.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 37**

הגוף המתלונן	ב.פ.
הגוף הנילון	גינון
תאריך קבלת התלונה	6/12/14
מהות התלונה	התושבת מבקשת לטפל בעץ אזדרכת שגדל בסמוך לחצרה הפרטי.
הליך בירור התלונה	מאחר וזו תלונה חוזרת מידי שנה הועברה לטיפול ובדיקה של מח' הגינון. לאחר בדיקה נמסר כי העץ נכרת והשטח הציבורי נוקה.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 38**

ק.כ.	<b>הגוף המתלונן</b>
איכות הסביבה	<b>הגוף הנילון</b>
10/12/14	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
טענה על אי מתן מענה מגורמי העירייה בנושא מטרד חיות בר בסביבת מגורים (חזירי בר, שועלים ותנים)	<b>מהות התלונה</b>
בבדיקה שנעשתה מול כל הגורמים בעירייה נודע כי המתלונן קיבל מענה גם מלשכת ראש העיר וגם ממנהלי התפעול (הקודם והנוכחי) כמו כן, ביקר נציג שמורות הטבע והגנים בביתו של המתלונן והוסבר לו על המגבלה הקיימת בחוק לדילול חיות בר. כמו כן נמסר למתלונן על צעדי הפרסום וההסברה שפורסמו באתר העירייה בנושא ההתמודדות עם מטרד חיות הבר.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה לא מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**תלונה מס' 39**

א.ס.	<b>הגוף המתלונן</b>
פיקוח	<b>הגוף הנילון</b>
10/12/14	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
מטרד כלבים משוטטים בפארק רבין	<b>מהות התלונה</b>
הנושא עבר לטיפול ובדיקה במחלקת הפיקוח. מנהל מח' הפיקוח יצר קשר עם המתלונן ונמסר לו כי העירייה תגביר את פעולות הסברה בנושא כלבים משוטטים (מנשר לתושב והצבת שלטים בפארקים על הגברת האכיפה ללכידת כלבים משוטטים). כמו כן, נמסר למתלונן מס' הנייד של כונן הפיקוח לדיווח בזמן אמת.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**תלונה מס' 40**

מ.ד.	<b>הגוף המתלונן</b>
אגף חינוך והיסעים	<b>הגוף הנילון</b>
13/12/14	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
אי הגעת הסעה ומלווה לאיסוף הבן למוסד החינוכי.	<b>מהות התלונה</b>
הנושא הועבר לטיפול ובדיקה באגף החינוך וההיסעים לקבלת הסבר על המקרה. לאחר בירור השתלשלות האירועים, נודע כי לפי רישומי חברת ההסעות, הרכב חזר לאסוף את התלמיד ולטענת הנהג והמלווה, התלמיד ואמו לא היו במקום האיסוף. (לא נעשה ניסיון ליצור קשר טלפוני עם אם התלמיד ע"י המלווה) אחראית ההיסעים יצרה קשר עם ההורים והגיעו להבנה והסכמה למניעת הישנות המקרה.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**תלונה מס' 41**

הגוף המתלונן	ד.ה צאלים 90
הגוף הנילון	שיטור ופיקוח
תאריך קבלת התלונה	17/12/14
מהות התלונה	שילוט לאיסור חנייה ביוזמה פרטית של דייר בבית משותף. ומימון השילוט מקופת וועד הבית.
הליך בירור התלונה	הנושא עבר לבדיקה באגף הפיקוח. בבירור במקום של מח' הפיקוח נודע כי מדובר בשטח חנייה פרטי של דיירי הבית המשותף. אין בסמכות מח' הפיקוח התערבות בנושא מימון השילוט, הדיירים הגיעו לפשרה בנושא השילוט והחנייה.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 42**

הגוף המתלונן	א.מ.
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	25/12/14
מהות התלונה	הקמת מעבר חצייה מוגבה חדש (אבנים משתלבות) לקוי ברח' יער אודם בדרך לבית הספר, ילד נפל ונחבל.
הליך בירור התלונה	הנושא עבר לבדיקה וטיפול אגף ההנדסה, מפקח בנייה יצא לשטח וטיפול במקום. התברר כי עבודות ההקמה טרם הסתיימו בהוראת ראש העיר הקבלן הוזעק מיידית לסיום הקמת מעבר חצייה כנדרש.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 43**

הגוף המתלונן	י.ב. הורים לשלוש ילדים בביה"ס הדסים
הגוף הנילון	אגף תפעול/אגף החינוך
תאריך קבלת התלונה	31/12/14
מהות התלונה	ברזי השתייה בחצר ביה"ס הדסים לא תקינים.
הליך בירור התלונה	מאחר ונושא ברזיות מים לתלמידי בית הספר הדסים עלה כבר בעבר הועלה מחדש ע"י המתלוננים, הנושא הועבר למנהלת אגף החינוך לבדיקה וטיפול למתן פתרון יסודי לבעיה הנושא נמסר למנהלת אגף החינוך לבדיקה וטיפול. בשל עלויות גבוהות לשינוי תשתית נבדקת אפשרות לפתרונות חילופיים.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

## 2.2 התפלגות תלונות לפי סיבות .

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
.1	8	משפחת א' - רח' אפון	ווטרנר עירוני		X
.2	8	א.מ רח' האלה	גינן/שפי"ע	X	
.3	8	ב.ר.ס רח' עמק השלום	אגף החינוך	X	
.4	9	ע.י רח' התאנה	שפי"ע (תשתיות מים)		X
.5	9	ס.א. רח' התאנה	תברואה		X
.6	9	ש.נ רח' היסמין	אגף הנדסה	X	
.7	10	י.א. רח' עמק השלום	פיקוח ושיטור		X
.8	10	ח.ב. רח' היסמין	גינן	X	
.9	10	מ.ק. רח' הבניאס 1	גינן	X	
.10	11	א.ג. רח' הבניאס 20	וועדה מקומית		X
.11	11	ע.ע. רח' יער אודם	תברואה	X	
.12	11	ק.ש. צאלים 51	שפי"ע	X	
.13	12	ש.ע. רח' אפק 22	גינן	X	
.14	12	ר.ג. נגישות ישראל	מנהלת לשכת ראש העיר		X
.15	12	א.ג. מהנדס אזרחי	גזבר	X	
.16	13	א.ר. שכונת הגגות הירוקים	פיקוח ושיטור		X

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
.17	13	מ.ג. הורי ילד גן לילך	אגף החינוך		X
.18	13	נ.ע. מפעל הייטק כוכב יקנעם	אחראית תחבורה בעירייה	X	
.19	14	מ.ל. נחל שורק	פיקוח ושיטור		X
.20	14	מ.ג. יקנעם	אגף הנדסה	X	
.21	15	מ.ז.מ. חרמון 54	אגף תפעול	X	
.22	15	נ.פ. אפק 37	אגף תפעול	X	
.23	16	ג.ר.ח.	שיטור ופיקוח	X	
.24	16	מ.א.	איכות הסביבה		X
.25	16	ר.צ.	שפ"עוגינון	X	
.26	17	א.מ.	דוברות		X
.27	17	מ.ב. רח' בנטל 10	שיטור ופיקוח	X	
.28	17	ש.ק.ש. רחוב שיאון	תברואה	X	
.29	18	מ.ק. צאלים 82	תברואה		X
.30	18	א.כ. הורים לתלמידים ביה"ס ארזים	פיקוח ושיטור		X
.31	18	י.ז. שכונת הגגות הירוקים	אגף הנדסה פיקוח ושיטור	X	
.32	19	ש. הורים לילד גן נופר (גבעה ירוקה)	פיקוח ושיטור	X	
.33	19	א.ג. נציגי דיירי	הנדסה/וועדה		X



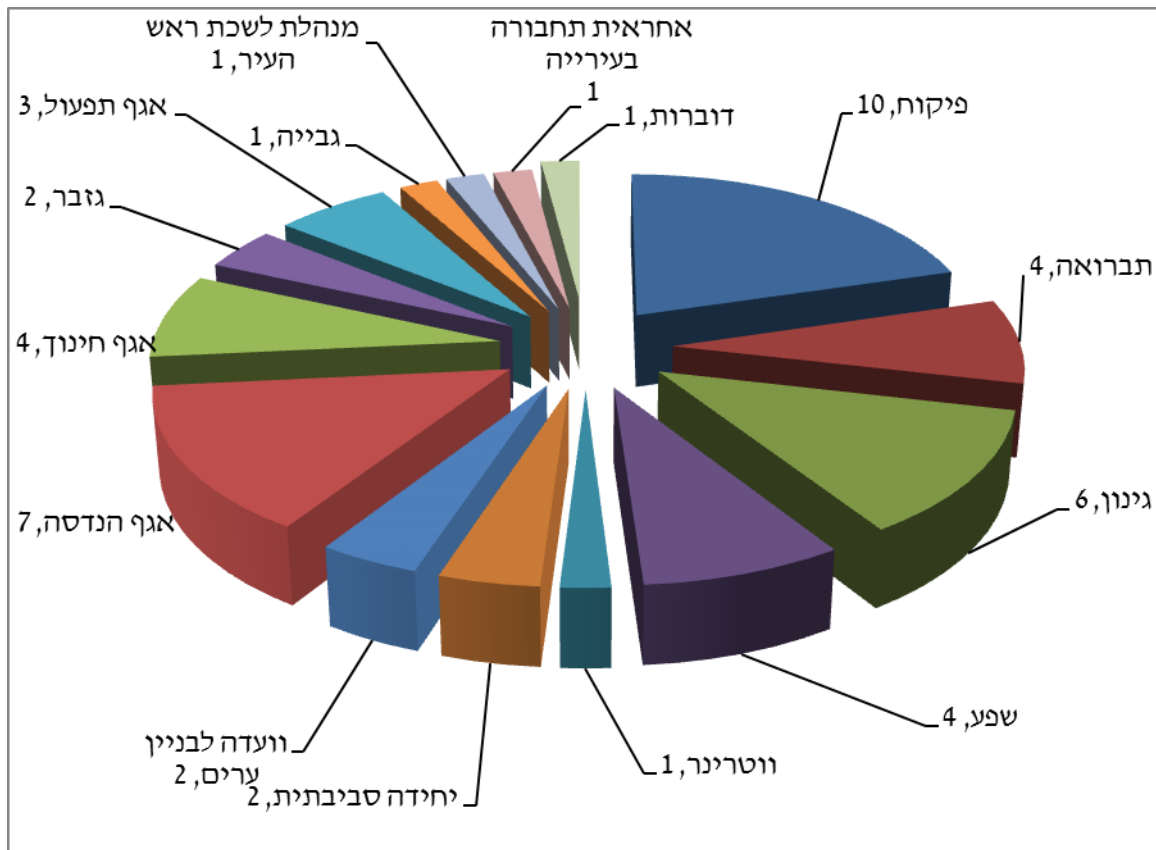
מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
		רחוב מייצר	מקומית		
.34	19	ח.ש.	אגף הנדסה	X	
.35	20	א.ש.	מנכ"ל / אגף הגבייה	X	
36.	20	א.י.	אגף הנדסה		X
37.	20	ב.פ.	גינן		X
.38	21	ק.כ.	איכות הסביבה	X	
39	21	א.ס.	פיקוח ושיטור		X
.40	21	מ.ד.	אגף חינוך/היסעים		X
.41	22	ד.ה. צאלים 90	פיקוח ושיטור	X	
.42	22	א.מ.	אגף הנדסה		X
.43	22	י.ב. הורים לילדים ביה"ס הדסים	אגף תפעול / אגף חינוך		X
סה"כ תלונות	43			25	18

### 2.3 התפלגות התלונות לפי מוסדות ומח' העירייה

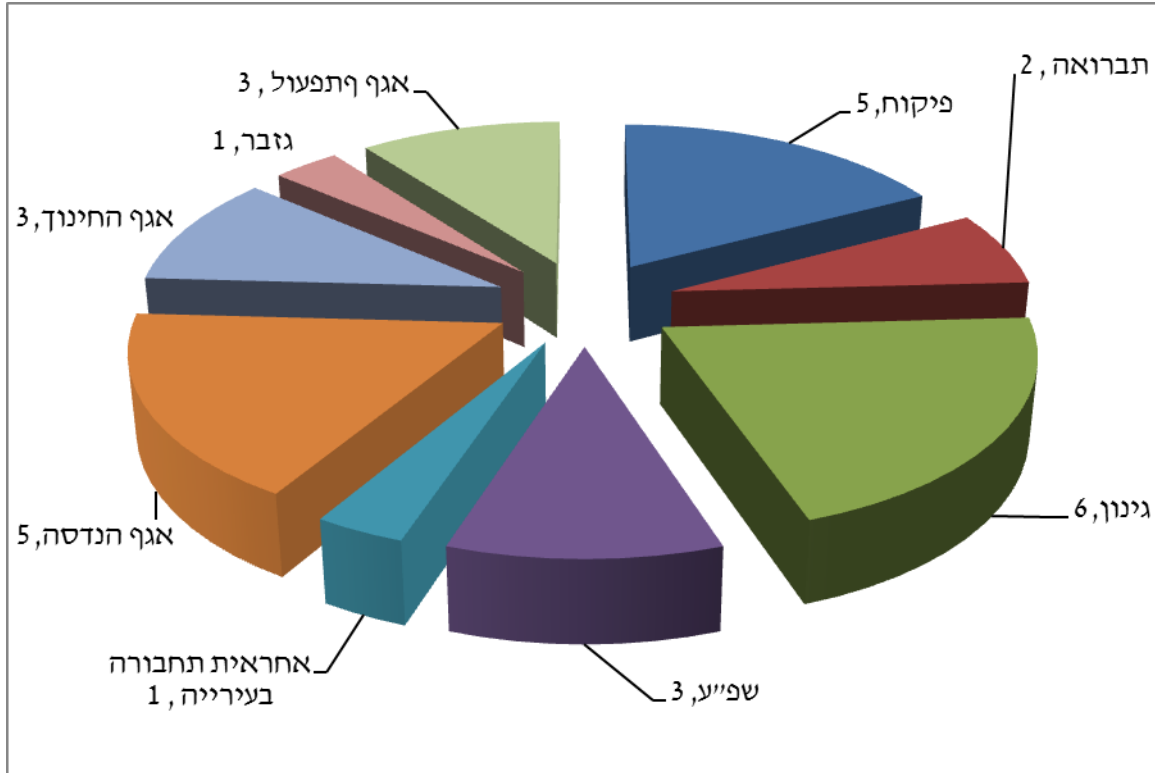
תלונות בלתי מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ תלונות	המוסד המחלקה
5	5	10	פיקוח עירוני
2	2	4	תברואה
	6	6	גינון
1	3	4	שפי"ע
1		1	וטרנר
2		2	יחידה סביבתית
2		2	וועדה לבניין ערים
2	5	7	אגף הנדסה
1	3	4	אגף החינוך
1	1	2	גזבר
	3	3	אגף תפעול
1		1	גבייה
1		1	מנהלת לשכת ראש העיר
	1	1	אחראית תחבורה בעירייה
1		1	דוברות
<b>20</b>	<b>29</b>	<b>*49</b>	<b>סה"כ</b>

\* סה"כ הוגשו 43 תלונות, מתוכן 6 תלונות מופנות לשתי מחלקות שונות.

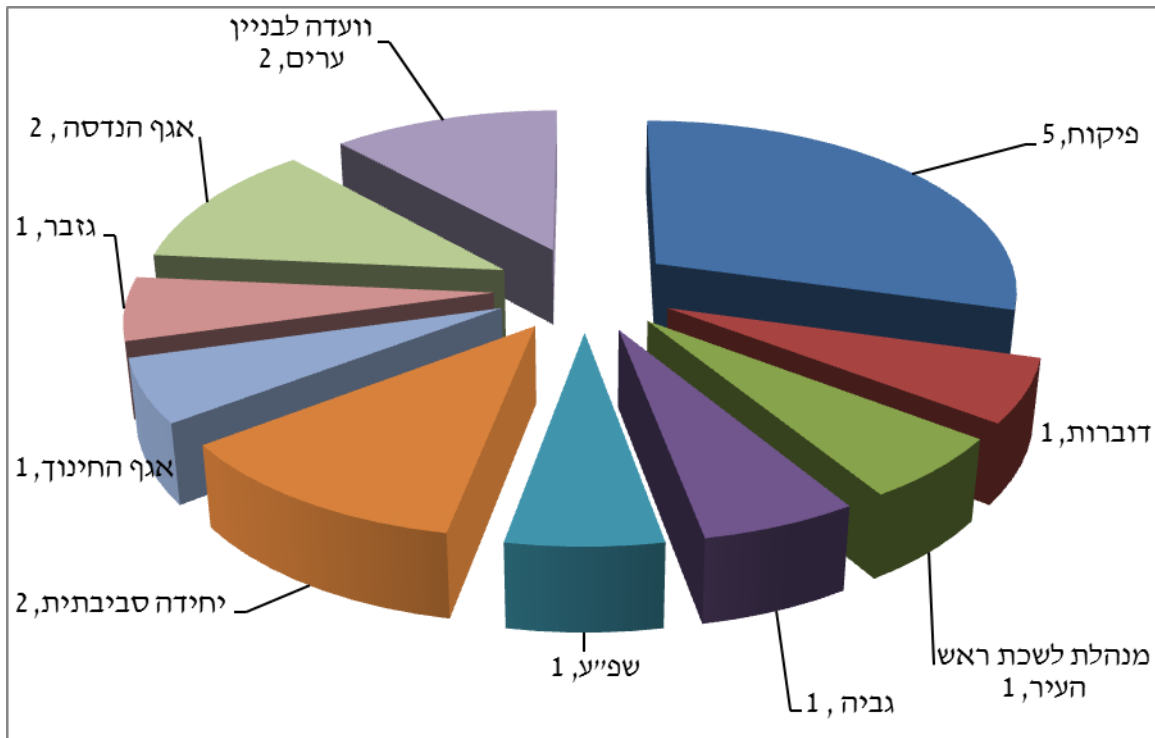
התפלגות התלונות לפי מחלקות העירייה



**התפלגות התלונות המוצדקות**



**התפלגות התלונות הבלתי מוצדקות**



## נספח א'

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

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. 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, 1-1958 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 . 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 170 א(ב) (לפקודת העיריות, על עובד, 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

(1) 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 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. 3]

(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) 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 ויציין את הנימוקים לכך.

### 11 . תוצאות הבירור

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה 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 הייתה 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 משמעותי.  
(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

**17 . פרסום**

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 . ביצוע**

השר ממונה על ביצוע חוק זה.

**19 . תחילה**

תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

**2 . 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)

מאיר שטרית  
שר הפנים

אהוד אולמרט  
ראש הממשלה

דליה איציק  
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס  
נשיא המדינה