

בס"ד



עיריית יקנעם  
YOQNEAM MUNICIPALITY

# הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 6  
לשנת 2015

בס"ד

ט"ז סיון תשע"ו  
22 יוני 2016

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

### הנדון: דו"ח ממונה על תלונות הציבור מס' 6 לשנת 2015

הריני מתכבד להגיש את דו"ח תלונות הציבור מס' 6 לשנת 2015 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 לשנת 2015

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.

### סה"כ הוגשו 24 תלונות, מתוכן 4 תלונות כפולות המופנות לשתי מחלקות שונות.

כמו כן הוגשו כמה עשרות תלונות שלא נכללו בדו"ח משני סוגים

1. תלונות שהופנו ישירות לממונה בלי שנעשתה פנייה למוקד העירוני או למנהלי המחלקות תלונות אילו מופנים למח' השונות לטיפולן ורישומן במאגר המוקד העירוני לשם מעקב אחר הטיפול.
2. תלונות אשר אינן בתחום סמכותו של המבקר (קנסות פיקוח באחריות בלעדית של התובעת העירונית, תלונות כנגד תאגיד המים, תלונות העוסקות בנושאים הנמצאים בהליך משפטי ועוד...)

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@yogneam.org.il](mailto:rafit@yogneam.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.

**ו. סוגי התלונות שלא יבורר \*\***

(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 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

**ז 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.

**הפסקת הבירור\*\***

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירור 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 שנקטו 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 2015

### 2.1 סקירת התלונות מ- 1/1/2015 ועד - 31/12/2015.

#### תלונה מס' 1

הגוף המתלונן	מ.צ - רחוב התנופה
הגוף הנילון	וועדה מקומית
תאריך קבלת התלונה	22/1/15
מהות התלונה	סכנות באתר הבנייה ברחוב התנופה
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה לטיפול של מהנדסת העירייה, בעקבות סיור של מהנדסת העירייה במקום, דרשה מחב' "מבנה תעשייה" לחסום את המעבר לאתר ע"י לוחות והצבת שילוט מתאים.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

#### תלונה מס' 2

הגוף המתלונן	א.מ. עמק השלום
הגוף הנילון	אגף הנדסה/פיקוח
תאריך קבלת התלונה	3/2/15
מהות התלונה	חניון לרכבים כבדים ברחוב עמק השלום, מחנים אוטובוסים ומשאיות ברחוב.
הליך בירור התלונה	הפנייה הועברה למח' הנדסה, הוסבר למתלוננת כי העירייה פועלת לאיתור שטח חניון לכלי רכב כבדים ועד אז לא ניתן לאכוף איסור חנייה למשאיות ואוטובוסים בשכונות העיר.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

#### תלונה מס' 3

הגוף המתלונן	ש.מ. מרכז הטניס
הגוף הנילון	קבלן חשמל
תאריך קבלת התלונה	5/2/15
מהות התלונה	תאורה לא תקינה במרכז הטניס (תלונה חוזרת באוקטובר)
הליך בירור התלונה	מנהל אגף תפעול סייר עם מנהל מרכז הטניס במגרשי הטניס, מתברר כי קיימת בעיה של נגישות (גישה של מדרגות בלבד) לא ניתן להיעזר במנוף/במה מתרוממת ונמצא פתרון של קבלן המתמחה בעבודות גובה ע"י טיפוס על עמודים. (400 ש"ח עבור הטיפול בלבד) התברר כי קיים חוסר בחלקי חילוף ונורות בשל התיישנותם של הפנסים, חלק מהפנסים תוקנו. יש לציין כי אחריות תחזוקת מגרשי הטניס כולל התאורה, הם באחריות המפעיל
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 4**

הגוף המתלונן	עו"ד ד.כ. קרנות מחקר וחינוך
הגוף הנילון	המחלקה המשפטית
תאריך קבלת התלונה	5/2/15
מהות התלונה	העברת גוש חלקה
הליך בירור התלונה	העברת בעלות על חלקה 207 בגוש 11093 מהאגודה לקרנות מחקר בחינוך לטובת עיריית יקנעם. עו"ד טוענת על אי השלמת העברת הבעלות המעכב את פירוק האגודה הנ"ל. הנושא הועבר ליוע"מ צביה דולב אשר פנתה במייל מיום 15/2/15, והבהירה לה שהאישור מהטאבו מתעכב בשל אי מציאת התיק ברישומי הטבו, כמו כן, הפונה התבקשה להגיש מסמכים נוספים להשלמת הטיפול. (ייפוי כח לעירייה) עם קבלת השלמת המסמכים לאישור הטאבו, תטפל המחלקה המשפטית בעירייה לאישור העברת הבעלות הנ"ל.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 5**

הגוף המתלונן	ג.ס. רחוב הסחלבים
הגוף הנילון	תברואה/צוות חשמל
תאריך קבלת התלונה	12/3/15
מהות התלונה	1. מתקן פחי האשפה שהוצב בירידה וסמיכות לחניות רכבים, סכנת הידרדרות. 2. מספר פנסי תאורה בפארק רבין לא דולקים.
הליך בירור התלונה	נושא הפח הועבר לטיפול אגף תברואה. נושא החשמל הועבר לטיפול מח' שפע. מתברר כי אכן המתקן הוצב במדרון, הותקן מחסום למניעת הידרדרות הפח. בפארק רבין, נמצא כי מספר פנסים לא דולקים התקלה טופלה ע"י חשמלאי העירייה.
סיכום התלונה	תלונות מוצדקות

**תלונה מס' 6**

הגוף המתלונן	פ.ג. רחוב יפה נוף
הגוף הנילון	וועדה מקומית
תאריך קבלת התלונה	שחרור ערבות עם סיום הבנייה
מהות התלונה	לטענתה, בוועדה המקומית מסרבים לשחרר את הערבות. הפונה מבקשת לברר מול אגף הנדסה והוועדה המקומית את שחרור הערבות שהעבירה עם תחילת הבנייה,
הליך בירור התלונה	לאחר בדיקה ובירור, הוועדה המקומית הסבירה לפונה שאין אפשרות לשחרר ערבות מאחר והפונה לא עמדה בהסכם. היתר הבנייה הותנה בהצמדת חנייה לבית הנוסף, וזאת בהתאם לתכניות הבנייה שהוגשו לוועדה המקומית לקבלת היתר בנייה. בתאריך 18/3/15 נוצר קשר עם הפונה והוסבר לה על הנהלים המקובלים בוועדה המקומית... הוסבר לפונה כי היא רשאית להגיש בקשה מחודשת לעדכון היתר הבנייה בהתאם למצב היום.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת



**תלונה מס' 7**

מ.ו רחוב יער אודם	הגוף המתלונן
אגף הנדסה	הגוף הנילון
15/4/15	תאריך קבלת התלונה
1. הימצאות סלעים בכביש העולה ממרכז "ביג" לשכונת יער אודם 2. מבקש לבדוק אפשרות חספוס הכביש מירידה מרחוב יער אודם למרכז ביג.	מהות התלונה
1. אחראי ביטוחים ומנהל מח' הגינון הגיעו לשטח, ונפגשו עם הפונה, לא נמצא כל סימן לסלעים על הכביש והובהר לפונה כי אין עילה לתלונתו. 2. חספוס הכביש נכלל במכרז תיקוני אספלט שיבוצע בתחילת שנת – 2016.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 8**

ל.א. אדריכלית	הגוף המתלונן
וועדה מקומית	הגוף הנילון
28/4/15	תאריך קבלת התלונה
1. חוסר התייחסות לבקשה לקבלת מידע (למעלה מחודש ימים) 2. אי מתן מענה טלפוני, לאחר מענה הוחזקה בהמתנה על הקו כ- 35 דקות אשר בסופן נותקה מהשיחה.	מהות התלונה
הנושא הועבר למהנדסת העירייה לבירור ובדיקה, הנ"ל יצרה קשר אם המתלוננת והתנצלה על התקלה, והודיעה לה כי המידע הנדרש אותר ועומד לרשותה.	הליך בירור התלונה
תלונה מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 9**

ס.ר. (בטיפול רווחה)	הגוף המתלונן
אגף רווחה	הגוף הנילון
13/5/15	תאריך קבלת התלונה
לטענת הפונה לא מקבלת טיפול וביקורי בית מאגף הרווחה.	מהות התלונה
התלונה הועברה למנהלת אגף הרווחה. מאגף הרווחה נמסר כי, בשל התנהגות לא נאותה של המתלוננת, נאסר ע"י מפקח מחוז משרד הרווחה לבצע ביקורי בית, עד להתנצלותה של המתלוננת. לאחר התנצלותה של המתלוננת, נערך ביקור בביתה והמתלוננת סרבה להגיש מסמכים להבהרת מצבה הכספי, כנדרש בחוק.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 10**

א.ג. הורה גן עמליה לביא	הגוף המתלונן
אגף החינוך	הגוף הנילון
18/5/15	תאריך קבלת התלונה
חצץ בחצר הגן, לטענת הפונה, החצץ גורם לפציעתם של ילדי הגן.	מהות התלונה
לאחר בדיקה ובירור עם גורמי ההנדסה והממונה על הבטיחות במוסדות החינוך, נמצא כי, החצץ עומד בכל תיקני הבטיחות.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 11**

ז.מ.מ רחוב חרמון סמוך לגן עירייה	הגוף המתלונן
אגף הנדסה/אגף החינוך	הגוף הנילון
2/6/15	תאריך קבלת התלונה
מטרד רעש וזריקת חפצים מהגן הסמוך	מהות התלונה
הנושא הועבר למנהלת אגף הנדסה ואגף החינוך. התקיים סיור משותף עם ראש העיר ומנהלת אגף הנדסה. הוחלט להתקין מפנים משורת הדין (לאור מצבו הרפואי של המתלונן) מחיצה אקוסטית (פלסטיק) כמו כן, מנהלת הגיל הרך ביקשה מהגננות והסייעות לדאוג להפחתת רעשים בחצר בשעות המנוחה.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 12**

ש.ס. רחוב חצב	הגוף המתלונן
שפ"ע	הגוף הנילון
2/6/15	תאריך קבלת התלונה
פונה בבקשה להצבת אשפתון בתחנת אוטובוס, לשמירה על ניקיון התחנה	מהות התלונה
בקשת הפונה נמסרה לאגף התפעול לבדיקה, לאחר בדיקה נמסר כי, מפנים משורת הדין הוצב אשפתון בתחנת האוטובוס ברחוב חצב.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת	סיכום התלונה

**תלונה מס' 13**

ס.ר. רחוב הנוריות	הגוף המתלונן
אגף הנדסה	הגוף הנילון
16/6/15	תאריך קבלת התלונה
בניית מדרכה ברחוב הנוריות 25	מהות התלונה
הנושא הועבר לאגף הנדסה לבדיקה, התקיים סיור בשטח לקבלת החלטות, נמסר כי הושג הסכם עם הפונה על המשך הפיתוח והמדרכה.	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת (הגיעו לפשרה לטובת התושב)	סיכום התלונה

**תלונה מס' 14**

ו.ש. רחוב התאנה	הגוף המתלונן
פיקוח	הגוף הנילון
2/8/15	תאריך קבלת התלונה
גרוטאות המהווים מכשול בחדר מדרגות (התאנה 4)	מהות התלונה
פקח העירייה שביקר בשטח המתלונן מסר כי החפצים ושקיות הבקבוקים פונו מהשטח המדרגות ע"י הדייר (המטריד)	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת (סכסוך שכנים)	סיכום התלונה

**תלונה מס' 15**

א. דייר רחוב הערבה	הגוף המתלונן
פיקוח	הגוף הנילון
20/08/15	תאריך קבלת התלונה
הצבת עציצים במעבר בשטח מעבר ע"י שכנה (בית משותף).	מהות התלונה
פקח סייר במקום, מתברר כי קיים סכסוך בין שכנים העציץ אינו מהווה מטרד שכנה, ובמסגרת סכסוך בין שכנים על הרכוש המשותף	הליך בירור התלונה
תלונה לא מוצדקת (לא בתחום אחריות העירייה),	סיכום התלונה

**תלונה מס' 16**

הגוף המתלונן	ע.ע. רחוב יער אודם
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	23/8/15
מהות התלונה	בעיית תברואה בפינת האשפה של יער אודם 20
הליך בירור התלונה	הועבר לטיפול של מנהל אגף התפעול . נשלחו לשטח המפגע, עובדי תברואה וניקו את מתקן האשפה וקרטוניה
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 17**

הגוף המתלונן	ר.ג. רחוב נחל הבשור
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	28/8/15
מהות התלונה	תדירות ריקון פחי אשפה קטנים בשטחים ציבוריים.
הליך בירור התלונה	התלונה הופנתה גם לראש העיר, מנהלת הלשכה העבירה לטיפולו של מנהל התפעול ומתן תשובת ביניים למתלוננת. אגף התברואה הגביר תדירות ריקון הפחים הקטנים.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 18**

הגוף המתלונן	א. שלט רחוק
הגוף הנילון	אגף הנדסה
תאריך קבלת התלונה	9/9/15
מהות התלונה	טענה למפגע בטיחותי – תיחום כולל מדרכה של שטח הבנייה הסמוך לכביש העולה לרחוב גולן סמוך למתחם ביג.
הליך בירור התלונה	בבירור עם אגף הנדסה נמצא כי חסימת המדרכה נעשתה מהאילוץ של סכנת הידרדרות סלעים או אדמה בזמן חפירה והקמת קיר תומך לאתר הבנייה. התברר כי הקבלן לא הציב שלטי אזהרה להולכי רגל להימנעות ושימוש במדרכה בשני קצוות הכביש מיער אודם לשדרות רבין, בהתאם לתנאי היתר הבנייה. עם קבלת התלונה, הקבלן הציב את השלטים הני"ל, כמו כן, התחייב לפנות את החסימה עם סיום בניית קיר תומך.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 19**

הגוף המתלונן	ח.ש. אזור תעשייה
הגוף הנילון	תברואה
תאריך קבלת התלונה	12/9/15
מהות התלונה	אי השלכת אשפה לפחי האשפה, אי השלכת קרטונים למתקן המיועד לקרטונים,
הליך בירור התלונה	נמסר למנהל אגף תפעול לבדיקת הנושא. אגף תברואה פינה את כל הפסולת מהשטח, נמסרה התראה לבעלי המסעדות לאי הישנות להשלכת מכלים ואריזות מחוץ למתקן המיועד.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 20**

הגוף המתלונן	א.ש. רחוב הגלעד
הגוף הנילון	מח' גינון
תאריך קבלת התלונה	18/10/15
מהות התלונה	ניקיון וטיפול גינה ציבורית .
הליך בירור התלונה	התושב פנה למוקד, נמסר לו, שממתינים לגיוס תקציב. שיקום הגינון הציבורי באזור תוכנן לביצוע לאחר סיום בניית המרפאה (קופ"ח כללית) החדשה ואכן גויס תקציב, והוחל שיפוץ הגינון הציבורי בשטח הנ"ל.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 21**

הגוף המתלונן	י.מ. מערכת עיתון "הפלס- ביטאון עולם התורה":
הגוף הנילון	אגף חינוך / ספרייה ציבורית
תאריך קבלת התלונה	9/11/15
מהות התלונה	הפליה מובנת לכאורה, בספרייה הציבורית
הליך בירור התלונה	הנושא נמסר לידיעת מנהלת אגף החינוך, בבירור נודע שאין דרישה בספרייה לעיתון זה, הספרייה מנויה על עיתונים חרדים נוספים.
סיכום התלונה	תלונה לא מוצדקת

**תלונה מס' 22**

הגוף המתלונן	כ.ר. רחוב הצופים
הגוף הנילון	פיקוח/הנדסה
תאריך קבלת התלונה	15/11/15
מהות התלונה	חניית משאיות כבדות ברח' עמק השלום
הליך בירור התלונה	בבירור עם מהנדסת העירייה, נודע כי העירייה שוקלת להקים מגרש חנייה מרכזי לחניית רכבים כבדים, מאחר והדבר כרוך בעלויות גבוהות מאוד וטרם נמצא תקציב לכך, הוחלט להטיל על וועדת השילוט לאסור חנייה ברחובות מגורים, והתרת חנייתם של הרכבים הכבדים, באזורים מוגדרים ברחבי העיר ופירסומם.
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 23**

הגוף המתלונן	ד.ר. רחוב החרמון 37
הגוף הנילון	צוות חשמל/ תאגיד המים
תאריך קבלת התלונה	18/11/15
מהות התלונה	מפגע בכניסה למתחם המגורים : פנס רחוב לא תקין וכן מפגע (מכסה ביוב שבור ושקוע) בכניסה למתחם המגורים
הליך בירור התלונה	נושא הטיפול בתאורה, הועבר לטיפולו של מנהל תפעול, הפנס תוקן. נושא ביוב הועבר לטיפול תאגיד מעיינות העמקים באמצעות מוקד 106 .
סיכום התלונה	תלונה מוצדקת

**תלונה מס' 24**

א, תושב נחל הבשור	<b>הגוף המתלונן</b>
וועדה מקומית	<b>הגוף הנילון</b>
16/12/15	<b>תאריך קבלת התלונה</b>
בקשה לפטור ארנונה בטענה על אי אכלוס הנכס	<b>מהות התלונה</b>
התלונה הועברה לטיפול מהנדסת העירייה, התברר כי הנ"ל קיבל פטור של שלושה חודשים על אותה טענה ובבדיקה שנעשתה ע"י פקח הוועדה התברר כי הדירה ראויה לאכלוס ולכן אין הצדקה לפטור נוסף.	<b>הליך בירור התלונה</b>
תלונה לא מוצדקת	<b>סיכום התלונה</b>

**2.2 התפלגות תלונות לפי סיבות .**

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
.1	7	מ.צ רח' התנופה	וועדה מקומית	X	
.2	7	א.מ. רח' עמק השלום	אגף הנדסה/פיקוח *	X	
.3	7	ש.מ. מרכז הטניס	צוות חשמל		X
.4	8	עו"ד ד.כ. קרנות מחקר וחינוך	המחלקה המשפטית		X
.5	8	ג.ס. רח' הסחלבים	תברואה/צוות חשמל *	X	
.6	8	פ.ג. רח' יפה נוף	וועדה מקומית		X
.7	9	מ.ו. רח' יער אודם	אגף הנדסה		X
.8	9	ל.א. אדריכלית	וועדה מקומית	X	
.9	9	ס.ר. (בטיפול רווחה)	אגף הרווחה		X
.10	9	הורה גן עמליה לביא	אגף החינוך		X
.11	10	ז.מ.מ רח' חרמון סמוך לגן עירייה	אגף הנדסה/אגף חינוך *		X
.12	10	ש.ס. רח' חצב	שפי"ע		X
.13	10	ס.ר. רחוב הנוריות	אגף הנדסה		X
.14	10	ו.ש. רח' התאנה	פיקוח		X
.15	10	א, דייר רח' הערבה	פיקוח		X
.16	11	ע.ע. רח' יער אודם	תברואה	X	
.17	11	ר.ג. רחוב נחל הבשור	תברואה	X	
.18	11	א, שלט רחוק	אגף הנדסה	X	
.19	11	ח.ש. אזור תעשייה	תברואה		X
.20	12	א.ש. רח' הגלעד	גינון	X	
.21	12	י.מ. מערכת עיתון "הפלס- ביטאון עולם התורה"	אגף חינוך/ ספרייה ציבורית		X

מס' תלונה	עמוד מס'	פרטי המתלונן	הגוף הנילון	מוצדקת	לא מוצדקת
.22	12	כ.ר רח' הצופים	פיקוח/הנדסה*	X	
.23	12	ד.ר. רח' החרמון 37	צוות חשמל/תאגיד המים	X	
.24	13	א, תושב נחל הבשור	וועדה מקומית		X

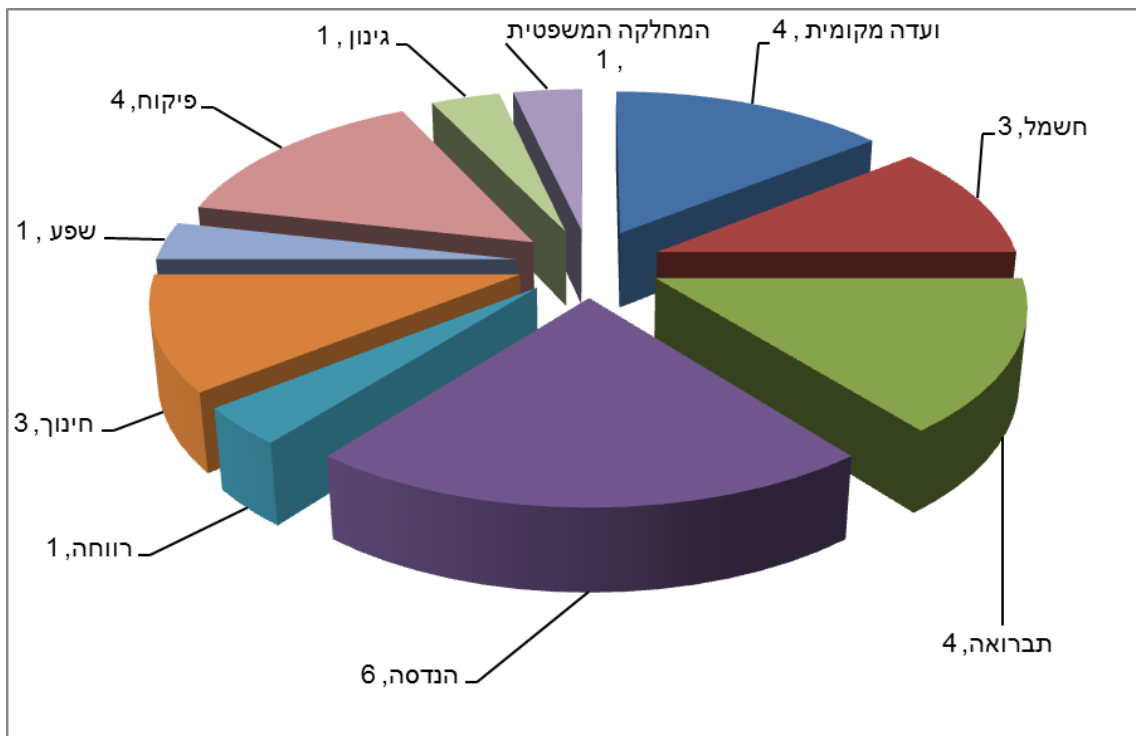
\*תלונות כפולות המופנות לשתי מחלקות שונות

### 2.3 התפלגות התלונות לפי מוסדות ומח' העירייה

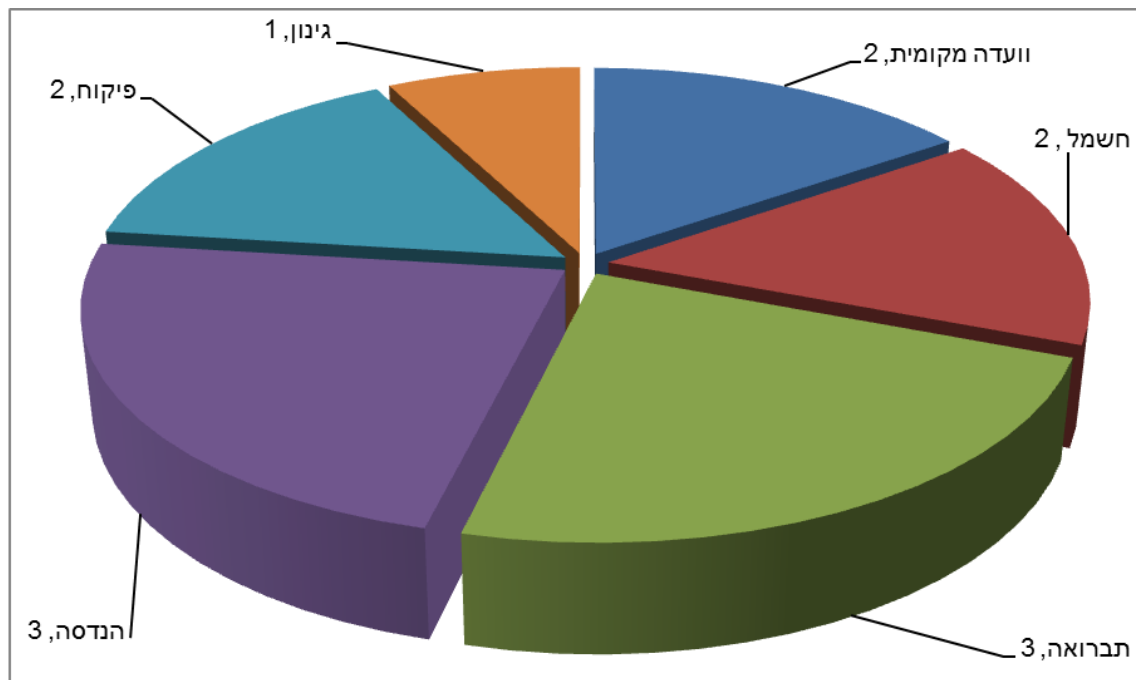
תלונות לא מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ תלונות	המוסד המחלקה
2	2	4	וועדה מקומית
1	2	3	צוות חשמל
1	3	4	תברואה
3	3	6	אגף הנדסה
1	-	1	אגף רווחה
3	-	3	אגף חינוך
1	-	1	שפ"ע
2	2	4	פיקוח
-	1	1	גינון
1	-	1	המחלקה המשפטית
<b>15</b>	<b>13</b>	<b>*28</b>	<b>סה"כ</b>

\* סה"כ הוגשו 24 תלונות, מתוכן 4 תלונות כפולות המופנות לשתי מחלקות שונות.

**התפלגות התלונות לפי מחלקות העירייה**

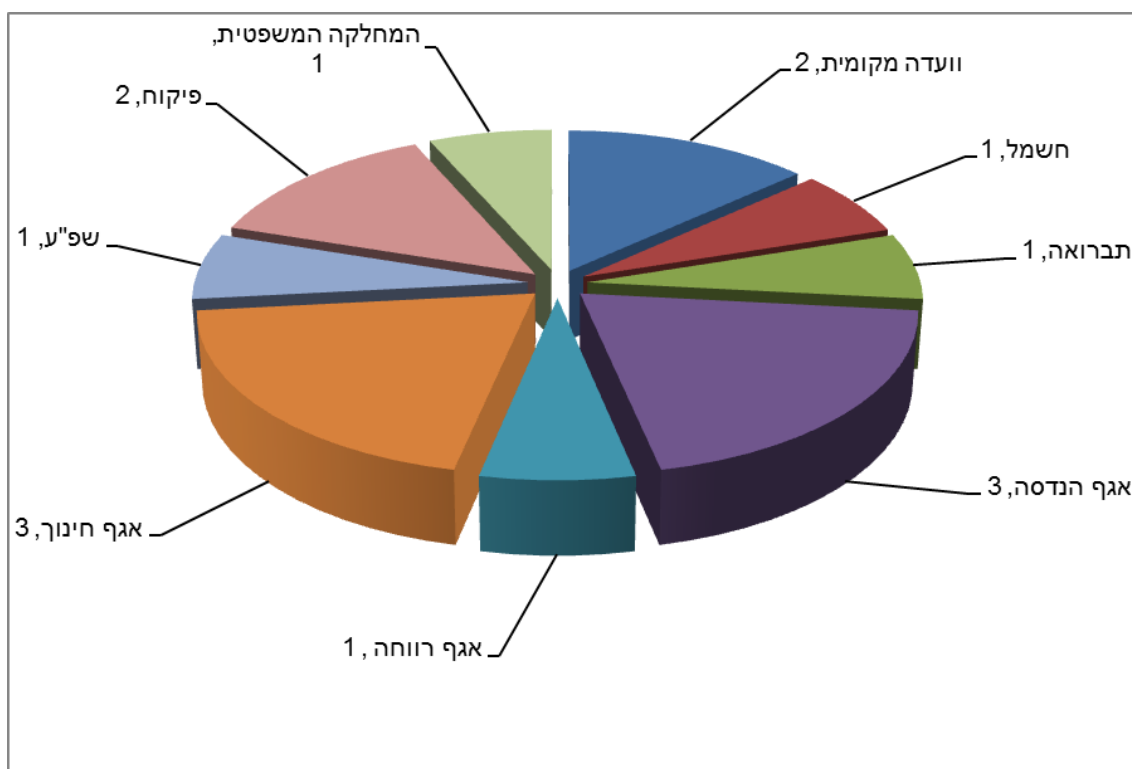


**התפלגות התלונות המוצדקות**





**התפלגות התלונות הבלתי מוצדקות**



**נספח א.****”חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלוונות הציבור), התשס”ח\* - 2008 הגדרות****1 בחוק זה-**

”ממונה על תלוונות הציבור - מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלוונות הציבור ברשות מקומית;  
”מעשה - ”לרבות מחדל;  
”רשות מקומית - ”עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;  
”השר - ”שר הפנים.

**2. חובת מינוי ממונה על תלוונות הציבור**

(א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלוונות 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 תלוונות 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 תלוונות 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 ממונה על תלוונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלוונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלוונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלוונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלוונות 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 תלוונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

**3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו**

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

**4. חובת סודיות**

הממונה על תלוונות 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 תלוונות 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 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.

### 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 לברר

(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 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.

### 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 חסיונות.

(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) בבירור 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 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 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