



עיריית אור יהודה

מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון הממונה על תלונות

הציבור

מס' 2

לשנת 2013

ל' ניסן תשע"ד
30 אפריל 2014



משרד מבקר העירייה

ל' ניסן תשע"ד
30 אפריל 2014
סימוכין: תצ- 114

לכבוד,
מר דוד יוסף
ראש העירייה

שלום רב,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2013

הרני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2013.

הדו"ח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח, 2008 הקובע כי 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.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2013, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

תשומת הלב מופנת לאופן הטיפול הנדרש בדו"ח תלונות הציבור כמפורט בסעיף 15 לחוק.

בכבוד רב,

רמי בן סעדון
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתקים:
חברי מועצת העירייה.
מר בנצי אזאצי, מנכ"ל העירייה.

תוכן העניינים

מס' הנושא	שם הנושא	עמ'
1	מבוא	3
2	נתונים על תלונות בשנת 2013: תלונות שטופלו בשנת 2013 התפלגות תוצאות הבירור	5
3	התפלגות לפי מחלקות העירייה התפלגות לפי נושאים עיקריים	7
4	תיאור הטיפול במבחר תלונות	8
.5	תרשים זרימה טיפול בתלונות ציבור	27
.6	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור	29

מבוא

מבוא

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות משפיעות במידה נכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להיות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

בהתאם לכך, החליטה מועצת העירייה בישיבתה מיום 5.6.2012 למנות את מבקר העירייה גם כממונה על תלונות הציבור. המינוי התבצע ללא שינוי בהיקף המשרה או בכוח האדם שהוקצה ללשכת המבקר, למעט תוספת של 0.2 במשרת מזכירה.

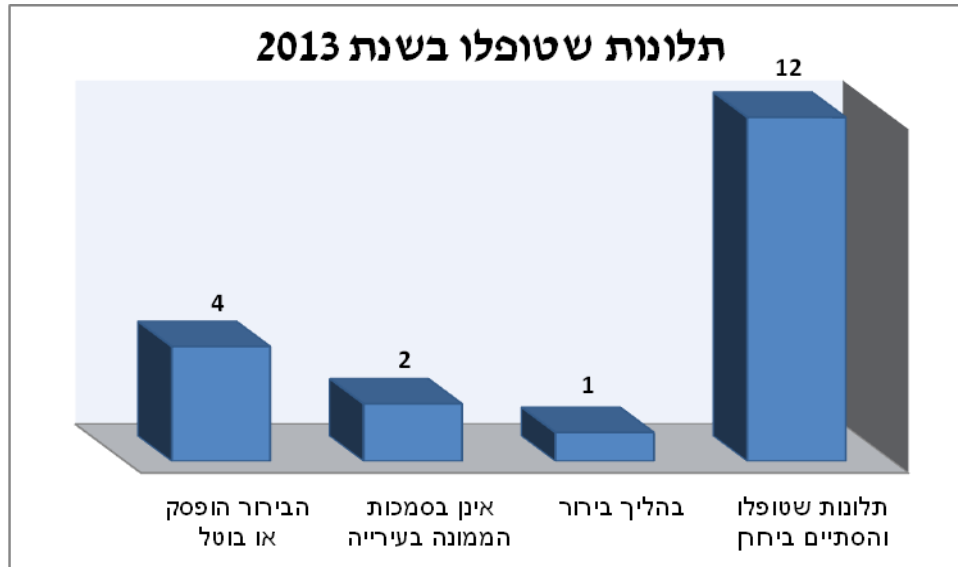
הדו"ח מתייחס לתלונות שטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק, במהלכה של שנת 2013, ואינו כולל פניות רבות נוספות אשר לא ענו להגדרת הנדרש בחוק או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

מראשית השנה ועד למועד סיכום השנה, התקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור 28 פניות, מהן 18 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק. כן נסתיים בירורה של תלונה אשר נתקבלה בשלהי שנת 2012. כל הפניות והתלונות נענו בכתב ע"י הממונה על תלונות הציבור.

לציון, אצל הממונה התקבלו מספר תלונות ציבור בנוגע לטיב השירות או ליחס שתאגיד המים מעניק לתושבי העיר. תלונות שע"פ החוק אינן בסמכות ברור של הממונה על תלונות הציבור של העירייה. דוגמה למענה אשר נשלח לתושב/ת הובאה בגוף הדו"ח.

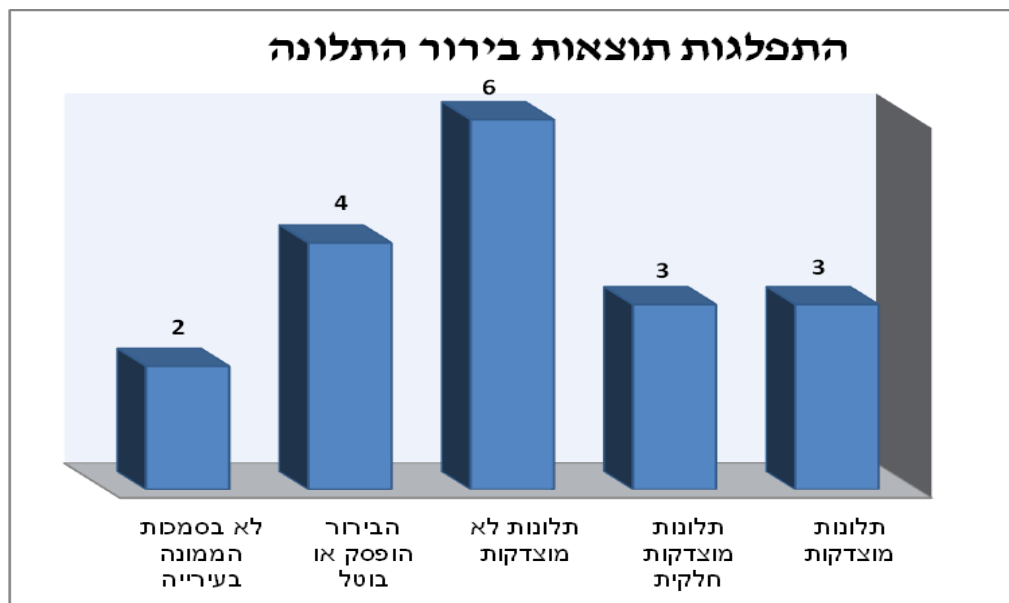
התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות, חוקי עזר ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים ואף עם התושבים, לצורך קבלת הבהרות נוספות.

**נתונים על תלונות בשנת
2013**



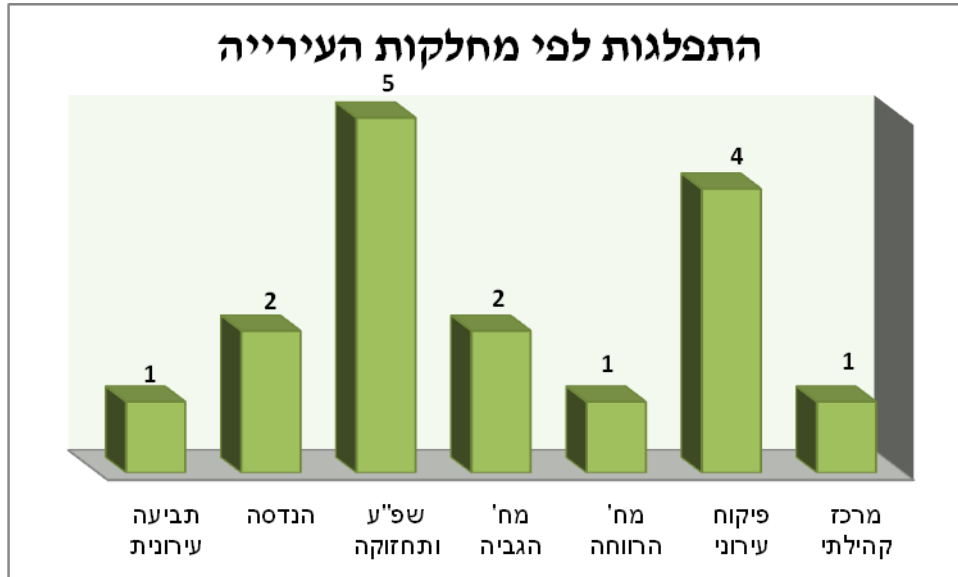
מעיון בתרשים עולה כי במהלך התקופה שבין 1.1.2013-31.12.2013 להלן תקופת הדו"ח, טיפל משרד הממונה ב- 19 תלונות ציבור. מתוכן, הסתיים הטיפול ב- 12 תלונות המהוות כ-63% מסך התלונות. תלונה 1, המהווה כ-5% בהליך בבירור. 4 תלונות, המהוות כ-21%, בירורן הופסק או בוטל. 2 תלונות, המהוות כ-10.5% הבירור העלה כי אינן בסמכות הממונה ברשות המקומית.

לציון, במהלך התקופה טיפל הממונה על תלונות הציבור ב- 10 פניות נוספות אשר נשלחו לממונה ושטרם הבשילו לכדי תלונה כמוגדר בחוק או שהמתלונן טרם מיצה את הטיפול מול הגורם האחראי בעירייה, בטרם הפנה תלונתו לממונה על תלונות הציבור. שתיים מהתלונות שהופנו, כאמור הלינו כנגד תאגיד המים שאינו בסמכות הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

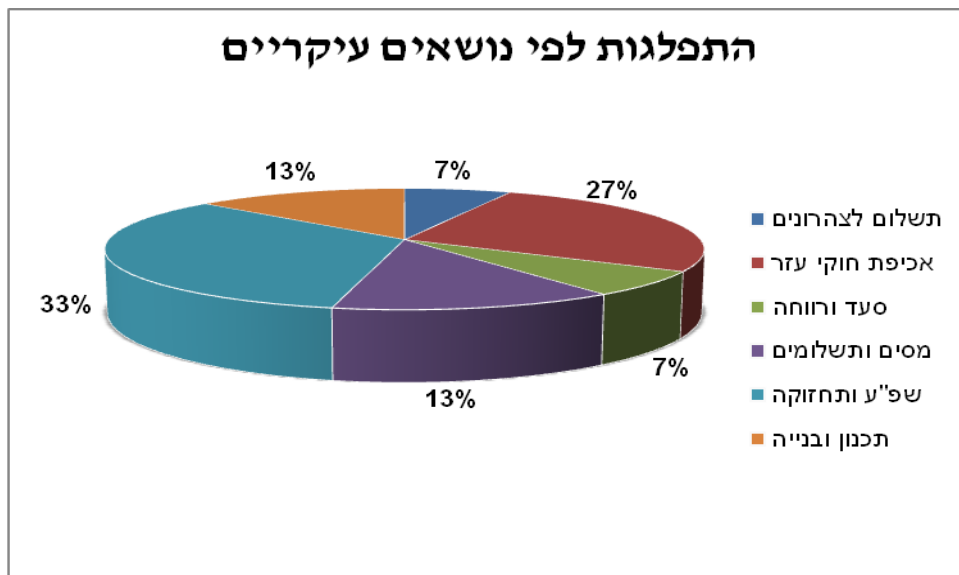


מהתרשים עולה כי 50% מהתלונות שטופלו בתקופה הנדונה נמצאו כמוצדקות או כמוצדקות חלקית. 50% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות.

מבין 3 התלונות המוצדקות, 2 תלונות (66.6%) הן בנושאים של שפייע ותחזוקה והשלישית המוצדקת (33.3%) הינה בנושא תכנון ובנייה. מבין התלונות שנמצאו מוצדקות חלקית, המהוות כ- 25%, הלינו בנושאים של שפייע ותחזוקה, פיקוח עירוני וגביה. לציין, חלקן של התלונות שהופנו לממונה, כללו תלונות כנגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.



מהתרשים עולה כי 31% מהתלונות עניינן נושאים של מחלקת שפייע ותחזוקה. 25% בנושאים של הפיקוח העירוני, 12.5% בנושאים של מחלקת הגביה, 12.5% הנדסה.



מעיון בתרשים עולה כי נושאים של שפייע ותחזוקה (תברואה, ניקיון וגינון), נושאים של פיקוח עירוני- אכיפת חוקי העזר, הינם הנושאים העיקריים אשר בגינם הוגשו תלונות ציבור בשנת 2013.

תיאור הטיפול במבחר תלונות

תלונה על התנהלות עובדות המתנ"ס[המרכז הקהילתי]

אצל המונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- המתלונן אב לשני ילדים הלומדים בצהרונים של המרכז הקהילתי. לטענתו, בפנייתו למרכז הקהילתי [מתנ"ס] על מנת לברר את גובה הסכומים שעליו לשלם, לאור חשדו שהסכומים גבוהים מידי, גילה כי נמצא פער כספי בין הסכום שנדרש לשלם לבין התשלום האמיתי.
- המתלונן טוען כי עובדת המתנ"ס, אמה של גרושתו, מעורבת בעניין ופעלה לכאורה בניגוד לחוק.

בירור התלונה

מבירור התלונה ומבדיקת תגובת המרכז הקהילתי באור יהודה (להלן- המתנ"ס) לתלונה שבנדון עלו הממצאים הבאים:

1. "טופס התחייבות בכרטיס אשראי" מתאריך 2/08/2012 כפי שצורף לתלונה, הינו מסמך אשר אינו מהווה אשור תשלום או קבלה, אלא רק התחייבות הלקוח לשנת הפעילות. המחירים המפורטים במועד זה מייצגים מחיר מלא שהלקוח התחייב אליו בתחילת הלימודים. במהלך השנה הלקוחות מקבלים הנחות ממשרד התמ"ת בהתאם לזכאותם. ההנחה ממשרד התמ"ת מתקבלת לאחר פתיחת שנת הלימודים בצהרונים. כך, בשנת תשע"ב נתקבל אישור משרד התמ"ת בחודש ינואר 2012. לכן, לאחר ההנחה משתנה טופס ההתחייבות בהתאם. "טופס התחייבות בכרטיס אשראי" אשר צורפו למכתב התלונה ומועד הדפסתם 13/12/2012 הינם לאחר ההנחה. עוד ציינו בתגובתם כי במסמכים אשר הודפסו בתאריך זה (13/12/2013), מצוינים התשלומים אשר בוצעו בפועל עד לאותה התקופה וכן את מספר הקבלה לכל תשלום. תהליך זה הינו בגדר נוהל תקין בין המתנ"ס ללקוח.
2. לעניין מסירת מידע- מהבירור עולה כי עפ"י נהלי המתנ"ס, מסירת מידע טלפוני **להורה המשלם** נעשית רק לאחר זיהויו עפ"י תעודת זהות או מספר כרטיס האשראי משלם. עובדת אשר מסרה את הפרטים לא הפגימה נוהל זה.

3. עוד העלה הבירור כי פניית מי מטעם המתלונן כפי שציין בגוף התלונה יש בה כדי נקיטה בפעולה שלא בתום לב ואף עולה בכדי הטעיית עובדת ציבור ויש בה, לכאורה, ניסיון לקבלת מידע בדרך מירמה .
4. כעולה ממכתב התלונה, נמצא כי הצגת הקבלות בתחילת השנה ובמהלכה נעשו ע"י גרושת המתלונן. להסכם בין המתלונן לבין גרושתו ובכלל זה לאופן חלוקת התשלום היחסי, אין המתנ"ס מהווה צד .
- לציין, פניית משרד הממונה על תלונות הציבור בעיריית אור יהודה אל המתלונן בבקשה כי זה יציג אסמכתאות לטענתו כי אף בשנה שעברה קיבל "קבלות גבוהות" לא נענתה והמתלונן לא המציא את המסמכים המבוקשים.

סיכום

בירור התלונה ועיון במסמכים ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור, העלה כי **לא נמצאה הצדקה לתלונה** וכן כל חשש להתנהגות שאינה הולמת עובד המתנ"ס.

הממונה על תלונות הציבור העיר למתנ"ס בעניין הפרדת תפקידים בתהליך הרישום וההנחות.

תלונה בנושא חריגות בניה שאינן נאכפות ע"י הוועדה לתכנון ובניה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- התושבת התלונה על כך שהגישה תלונה בכתב למנהל הפיקוח על הבניה הנעשות ללא היתר בניה בבית שכנה, משפחת ג.
- לטענתה, למרות מכתב התלונה וביקור מפקח בניה יחד עם פקח עירוני במקום לא בוצעה אכיפה כנגד חריגות הבניה ואף נענתה על ידי מנהל הפיקוח כי הוא אינו מטפל בנושא.

בירור התלונה

בירור התלונה נעשה עם מהנדסת הוועדה, מנהל הפיקוח על הבנייה ותובעת הוועדה. מבירור התלונה ועיון במסמכים והאסמכתאות ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים הבאים:

1. בעקבות הפנייה ביקר נציג הפיקוח על הבנייה בתאריך 27.12.12 בכתובת נשוא הפנייה.
- מחלקת הפיקוח על הבנייה הכינה צו הריסה מינהלי להריסת תוספת מבנה הנבנה על גג המבנה הקיים ללא היתר בנייה כדין. בתאריך 6.1.2013 הודבק צו ההריסה על המבנה.
2. בחודש פברואר 2013 הועבר תיק הפיקוח לתובע הוועדה המקומית לתכנון ובנייה לשם הכנת כתב אישום ותביעה לבית המשפט.
3. בעל הנכס נשוא התלונה הגיש בקשה לצו ביניים כנגד צו ההריסה מינהלי.
4. בתאריך 8.7.2013 החלה תביעה משפטית מטעם גורמי האכיפה של העירייה בבית המשפט כנגד בעלי הנכס החשודים בבנייה בלתי חוקית, עבירות על חוק התכנון והבנייה.

סיכום

התלונה נמצאה **מוצדקת**.

נוכח האמור לעיל, לרבות העובדה שהחל הליך אישום ותביעה בבית המשפט סיים הממונה על תלונות הציבור את טיפול בתלונה.
על גורמי הוועדה המקומית מרחבית לתכנון ובניה לעקוב ולממש את החלטות בית המשפט בתביעה.

תלונה בנושא "רישום דו"חות מפוברקים כנגד המתלונן וכן אכיפה סלקטיבית"

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

המתלונן, תושב העיר וחבר מועצת העירייה מתלונן כי כתבי אישום/ברירת קנס (להלן: "דו"חות") שהוגשו כנגדו על-ידי מנהל הפיקוח העירוני הינם "דו"חות מפוברקים", כהגדרתו.

כן טוען המתלונן כי בוצעה כנגדו אכיפה סלקטיבית "שהיה בה רדיפה של המתלונן".

עוד ביקש לבדוק, אם מודעות אלו חייבו טיפול כה דרסטי של הפיקוח, אז מדוע שלטים שדוגמתם צרף למכתב התלונה, לא קיבלו תגובה דומה.

בירור התלונה

מבירור התלונה ועיון במסמכים והאסמכתאות ככל שהוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה"), עלו הממצאים כדלקמן:

1. מבירור התלונה וראשית דבר עלה כי אין חולק על כך שאכן נתלו מודעות, אם ע"י מר ח. ב. (להלן: "המתלונן") או אם מטעמו ללא רשיון מאת העירייה כמוגדר בחוק העזר. עובדה זו נתמכה כעולה גם מהמסמכים אשר הוצגו על ידי המתלונן עצמו.
2. תוצאות הבירור לא העלו חשד לטענה כי נעשה רישום דו"חות מפוברק כנגד המתלונן. בעניין זה העלה הבירור כי מועד רישום כתב אישום/ברירת קנס (להלן: "הדו"חות" כמצוין במכתב התלונה) כפי שאף מצוין ע"ג הדו"חות עצמם, נרשם ביום א', ה- 14/8/2011. מנהל הפיקוח העירוני מסר בהתייחסותו לממונה כי הדו"חות נרשמו על-ידו במועד זה. בעמודה של מועד העבירה צוין בטעות התאריך 12/8/2011 (יום ו'). מנהל הפיקוח העירוני ציין כי אכן טעה, כהגדרתו, בציון התאריך הנכון על - גבי הדו"חות.
3. לעניין זה העלה הבירור כי אופן שגוי זה של רישום הדו"חות על - ידי מנהל הפיקוח העירוני, הביאו את התובעת העירונית להחלטה לבטל את אותם הדו"חות הנושאים רישום שגוי זה.
4. לעניין הטענה בדבר אכיפה בררנית כנגד המתלונן, העלה הבירור כי גורמי האכיפה והתביעה בעירייה פעלו הן לפני מועד נשוא התלונה והן אחרי מועד זה,

אף כנגד גופים ומוסדות שונים ואחרים אשר נחשדו בהדבקת מודעות שלא כדין ובניגוד לחוק העזר, ברחבי העיר.

5. בהתייחסותה לממונה השיבה התובעת העירונית, עו"ד מ. ט. כי ההתייחסות לשלטי ה"בקרוב" כפי שהעתקם צורף למכתב התלונה, הייתה כאל שלטי מידע לציבור. שלטים שהוסרו עם קבלת חו"ד משפטית אשר הבהירה את מעמדם. עוד ציינה התובעת בתגובתה, כי ככלל כשמועלת טענת אכיפה בררנית בפני התביעה העירונית נערכת בדיקה מקיפה למיגור התופעה ובמקרה הצורך אף מחודדות ההנחיות.

סיכום והמלצות

התלונה נמצאה **כלא מוצדקת**.

עם זאת, בעקבות בירור התלונה עלו ממצאים אשר לאורם המליץ הממונה כדלקמן: הממונה ממליץ להעיר למנהל הפיקוח העירוני על האופן השגוי בו מלא את דו"חות הפיקוח אשר בסופו החליטה התביעה העירונית לבטלם.

הממונה ממליץ להעיר לתובעת העירונית על אופן בדיקתה את הראיות בתיק הפיקוח ובכללם את העתקי הדו"חות אותם הגישה בתיק התביעה אשר בסופו החליטה לבטלם.

בירור התלונה העלה ליקויים בנהלי העבודה הפנימיים הן בפיקוח העירוני והן בתביעה העירונית. הבירור העלה כי טרם נערכו נהלי עבודה כתובים במחלקת הפיקוח העירוני. כך גם בתביעה העירונית לעניין קובץ הנהלים והוראות מדיניות האכיפה. על כך מצא הממונה לנכון להעיר לעירייה.

הממונה ממליץ בפני גורמי העירייה להשלים ולרענן את קובץ הנהלים והוראות מדיניות האכיפה הרלוונטיים בקרב עובדי העירייה.

הממונה ממליץ בפני הנהלת העירייה, לא במנותק מבירור תלונה זו ובימים אלו שלפני הבחירות לרשויות המקומיות המתוכננות להיערך בחודש אוקטובר 2013, על יישום ורענון הנחיות היועץ המשפטי לממשלה, כפי שהובאו בחוזר המנהל הכללי של משרד הפנים, בדבר החלת חוקי העזר של הרשות המקומית על תעמולת בחירות ועל שלטים ומודעות בעלי מסר פוליטי.

תלונה נגד הפיקוח העירוני שלילת זכויות ונגד הפסקת הטיפול של מחלקת הרווחה במתלונן

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- המתלונן, אשר לטענתו חי כבר עשר שנים בבית הספר רוגוזין מלין כנגד הפיקוח העירוני אשר לטענתו החרימו לו ציוד אישי וציוד לינה הן מבית הספר רוגוזין והן שהציב מול בניין העירייה במרחב הציבורי.
- כמו כן מלין המתלונן כגד המח' לשירותים חברתיים אשר לטענתו הפסיקו את הטיפול בו כנזקק וכדר רחוב.

בירור התלונה

מבירור התלונה ומעיון במסמכים והאסמכתאות כפי שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

1. מבירור מול הפיקוח העירוני – לא היה כל סכום בסך 18,000 ₪ במקום וודאי סכום זה לא נלקח עלי ידי מי מהפקחים.
2. אשר לטענות בדבר הפינוי-

מתחם "בית הספר רוגוזין" הינו מתחם המוגדר כאזור נתון לסכנת קריסה. מר נ. להלן "המתלונן", חתך גדר שעלותה לעירייה עשרות אלפי ₪ ונכנס למבנה בית הספר. לא די בכך שהינו מסכן את עצמו בעשותו כן, גרם לעירייה נזק כלכלי, אך יותר מכך הוא שבעשותו כן- הינו חושף מידי יום ילדים הנמצאים באזור בפני הקריסה ו/או כניסה למקרקעין מסוכנים אלה.

אשר לטענה כי הוחרם כסא גלגלים הובהר כי משהגיעו שוטרים לעכב את המתלונן- האחרון נס ונעלם. כל כן, ביקשו השוטרים מהפיקוח העירוני לקחת את כסא הגלגלים ולהעבירו לידי המשטרה כדי למנוע היעלמותו של כסא הגלגלים. על כן, פעלו פקחי העירייה בהתאם.

אשר לטענות בדבר הפינוי מרחבת העירייה – נעשו מספר פניות למתלונן בבקשה לפנות את הכניסה לבניין העירייה, אך הוא, מטעמיו החליט לסרב. גורמי העירייה טענו בפני הממונה על תלונות הציבור כי יתכן וכי סירובו של

מר נ. לפנות את הכניסה לבניין העירייה, נובעים, ככל הנראה מטעמים הקשורים בעובדה כי אנו בשנת בחירות לרשויות המקומיות, ובניסיונו להפעיל לחץ משמעותי על העירייה והעומד בראשה לקבלת דירה, בחר להוסיף ולישון במקרקעין- כניסה לבניין העירייה ברחבה המרכזית בתחום העיר.

באשר לטענה בדבר התעמרות השיבו גורמי העירייה כי הטענה משוללת כל יסוד. כן ציינו בפני הממונה כי בתחנת משטרת מסובים הוגשו 3 תלונות על ידי שלושה מעובדי העירייה בגין התערטלות בציבור והטלת שתן בסמוך לבניין העירייה. אם לא די בכך, ביום 12.5.2013 נעצר המתלונן על ידי משטרת ישראל בעקבות תקיפה של ראש העירייה באמצעות מקל הליכה. כל אלה, מעידים לגישת העירייה כפי שהוגשה לממונה, כי מתעורר חשש ממשי למפגע תברואתי ולביטחון הציבור ומן הדין יש לפעול לכך שהמתלונן יחדל מלהתיישב במרחב זה.

יחד עם זאת, טענו הגורמים כי העירייה לא פעלה כנגד המתלונן והוא הוסיף להתיישב במקרקעין הצמודים לבניין העירייה חרף כל האמור מבלי שהופרע, עד למעצרו כאמור ביום 12.5.2013. לעניין הטענות בדבר הפסקת הטיפול במתלונן על ידי מחלקת הרווחה השיבו:

מחלקת הרווחה מטפלת בעניינו של מר נ. ופועלת ללא לאות הן לטיפול בזכויותיו בביטוח הלאומי והן למציאת פתרון לבעיית הדיור שלו וזאת למול משרד השיכון לו סמכות הטיפול בעניינים אלה.

במסגרת תהליך הכרתו כדר רחוב, נתבקש להמציא מסמכים שונים אותם העביר למחלקה וזו העבירה אותם בצירוף דוח סוציאלי המתאר את מצבו למשרד השיכון.

עוד השיבו כי לאורך כל תקופת שהייתו של מר נ. במקרקעין מול בניין העירייה, קיבל התייחסות רצופה מעובדי/ת סוציאלית וממנהלת המחלקה.

תלונתו של התושב נמצאה כלא מוצדקת.

תלויה בנושא אי קבלת הנחה בארנונה

אצל הממונה על תלויות הציבור התקבלה התלויה שבנדון.

מהות התלויה

- המתלוונת הלינה נגד מחלקת הגביה כי פגעה בזכויותיה ונגד סירוב העירייה להעניק לה הנחה רטרואקטיבית לשנים 2009-2010.

בירור התלויה

תוצאות הבירור העלו כי הגבי' ר. ע. מ"מ מנהלת מחלקת ההכנסות, כפי שפרטה במכתבה אשר נשלח אל המתלוונת ביום 20.3.2013, פעלה באופן סביר וכעולה בקנה אחד עם הוראות החוק.

בירור התלויה העלה את הממצאים כדלקמן:

1. תקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה), התשנ"ג-1993 (להלן: "התקנות") הותקנו מכוחו של סעיף 12 לחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב), התשנ"ג-1992. מהוראות תקנה 21 שבתקנות שלהלן למדים כי על המבקש הנחה להצביע בכל שנה כי הינו זכאי לאותה הנחה וכי התקנות אינן מאפשרות לרשות המקומית להעניק הנחה רטרואקטיבית, דהיינו אינן מאפשרות להעניק הנחה לגבי שנות המס שהסתיימו אלא משנת הגשת הבקשה בלבד.
2. מהמסמכים, ככל שצורפו ע"י הגבי' נ. א. להלן "המתלוונת", עולה כי ביום 7.2.2010 קבע המוסד לביטוח לאומי את דרגת הנכות הזמנית שלה בשיעור של 100% בתוקף רטרואקטיבי החל מיום 1.6.2009 ועד ליום 31.1.2010, ובשנת 2010 ביקשה המתלוונת הנחה בארנונה באופן רטרואקטיבי, עבור שנת הכספים 2009.
3. בהתאם לאמור בתקנות, ניתן לאשר ואכן אושרה למתלוונת, כפי שעולה ממכתבה של מ"מ מנהלת מחלקת ההכנסות, הנחה בארנונה רק עבור שנת 2010, שנת הגשת הבקשה (דהיינו, חודש ינואר 2010 בלבד).

4. מבלי לפגוע באמור לעיל יוער, כי עקב פניות רבות למשרד הפנים בעניין אי מתן הנחות רטרואקטיביות בארנונה, נקבע בהנחיות המשרד שפורסמו **בחודש אפריל 2012** כדלקמן:

"ככל שהנישום המבקש הנחה רטרואקטיבית אינו בעל חוב לרשות, קרי שילם לאורך כל השנים את מלוא כספי הארנונה שהרשות דרשה ממנו, וכעת מבקש הוא הכרה בדיעבד בזכאותו לארנונה, באופן שתיווצר "יתרה" לזכותו בספרי הרשות-אין עסקינן במחיקת חובות, ולרשות המקומית, האמונה על בדיקת זכאותו להנחה המבוקשת, נתון שיקול הדעת לדון בבקשה ולהכריע בה, וזאת לפי כללים שקבעה בהקשר זה מראש".

5. בהתאם להנחיות הנ"ל נקבעו בעירייה אמות מידה לפיהן, בין היתר, הנחה תינתן רטרואקטיבית לאותה שנת מס ושנה אחת לאחור בלבד, או מעת מועד הזכאות- המאוחר מבניהם.

6. הואיל והזכאות להנחה של המתלוננת הינו עבור שנת 2009 והיום אנחנו בשנת 2013, לא ניתן להחיל בעניינה את ההנחיות הנ"ל.

7. לאור כל האמור לעיל, העלה הבירור כי סירוב העירייה להעניק למתלוננת הנחה רטרואקטיבית הינו סביר והגיוני בנסיבות העניין.

תלונתה של התושבת נמצאה **כלא מוצדקת**.

תלונה בנושא אי גיזום עץ

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- הפונה, תושב רח' א. מתלונן כי פניותיו מזה כ- 3 שנים בגין אי טיפול וגיזום של עץ הגובל עם ביתו ואשר גורם למטרדים ופגיעה ברכושו, לא נענו ע"י גורמי העירייה.
- בתלונה נוספת וכהמשך לתלונתו באותו הנושא, שב התושב והוסיף, כי למרות שתלונתו התבררה ונמצאה כמוצדקת ע"י ממונה על תלונות הציבור בעירייה, והתשובה שנתקבלה כי המפגע יוסר והעירייה תגזום את ענפי העץ בפרק זמן של כחודש, דבר לא בוצע.

בירור התלונה

מבירור התלונה עולה כי קיימת מידה של צדק בתלונת התושב. מ"מ מנהל שפ"ע ותחזוקה הודיע לממונה על תלונות הציבור כי ענפי העץ יגזמו. עוד מסר כי צפי הביצוע כחודש וחצי ימים. למרות תשובתו של המנהל, הנושא טרם בוצע.

סיכום והמלצה

הממונה על תלונות הציבור העיר כי המצב שתואר עלול לפגוע באימון התושבים בעירייה ואף עלול ליצור תדמית שלילית על טיב השירות והיחס שהיא מעניקה לתושביה.

הממונה המליץ בפני הנהלת העירייה לקבוע מנגנון לבקרה ומעקב אחר יישום הנחיות (הסעדים) שהומלצו כעולה כתוצאה של בירור תלונת ציבור.

תלונתו של התושב נמצאה **מוצדקת**.

תלונה בנושא בניית מרפסת תלויה ללא היתר בניה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- התושבת מתלוננת על כך שבניית מרפסת תלויה שנבנתה ללא היתר טרם נאכפה למרות פניותיה לוועדה המקומית לתכנון ובניה.
- לטענתה, פרוטוקול והחלטת הוועדה המקומית לתכנון ובניה בנושא מחודש פברואר 2013 בה השתתפה והביעה התנגדות לבקשת ההיתר, לא הומצאו לה.

בירור התלונה

מבירור התלונה ומעיון במסמכים והאסמכתאות כפי שהוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

1. בתאריך 25.11.12 הוצא מכתב התראה מאת הפיקוח על הבניה למבקש היתר הבניה, מר נ. [השכן]. בתאריך 13.9.12 נתקבל "חוות דעת למבנה מסוכן" של יועץ הקונסטרוקציה של העירייה.
2. בקשה להיתר בניה מאת מר נ. הוגשה לוועדה המקומית מרחבית לתכנון ובניה אור יהודה-אזור בתאריך 21.1.13 ובהתאם לכך בתאריך 3.2.13 נשלחו מכתבים לבעלי הזכות בבניין שלא חתמו על הסכמתם.
3. בתאריך 28.2.13 התקיימה ישיבת ועדת המשנה לתכנון ובניה בה נדון נושא ההתנגדות לבקשה. דיון אשר המתלוננת נטלה בו חלק כאמור וכמצוין על ידה.
4. הוועדה החליטה לקבל את ההתנגדויות, ולא לאשר את הבקשה להיתר בניה כפי שהוגשה. ההנמקות פורטו בפרוטוקול. עוד קבעה הוועדה כי על המבקש, [מר נ.] להרוס את הגוזזטרא. סיכום והחלטות הוועדה כפי שנרשמו בפרוטוקול נשלחו בתאריך 6.5.13 בדואר רשום, באמצעות דואר ישראל, לאחר אישור הפרוטוקול, כנדרש, לכלל בעלי הזכות בבניין, כולל למר ש. ע. [אחיה של המתלוננת] ולגב' מ. ל. המתלוננת.

5. בוועדה לתכנון ובניה נתקבלה בקשתו המתוקנת של מר נ. [השכן], בהמשך להחלטת הוועדה בישיבתה מיום 28.2.13, כאמור.
- בתאריך 30.5.13 נשלחו הודעות מאת הוועדה המקומית מרחבית לתכנון ובניה לבעלי הזכות בבנין אשר לא חתמו על הסכמתם.
6. בתאריך 4.6.13 התקבלו התנגדויותיהם של מר ע. ש. והמתלוננת, לבקשה המתוקנת אשר הוגשה ע"י מר נ. הדיון בהתנגדויות ממתין לדיון בוועדת המשנה לתכנון ובניה בישיבתה הבאה.

סיכום והמלצה

לפנים משורת הדין, המליץ הממונה בפני הגורמים האחראים בוועדה, לשלוח את הפרוטוקול האמור גם לכתובת כפי שרשומה ברישא של מכתב התלונה.

תלונתה של התושבת נמצאה **כלא מוצדקת**.

תלונה בנושא פינוי אשפה ופחים שאינו מתבצע כנדרש

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- הפונה מתלונן על כי תדירות פינוי האשפה ברח' הסדנא אינו נעשה בתדירות הנדרשת, מכולה אשר הייתה בעבר, פונתה ובמקומה מוקמו פחים שלא נותנים מענה.
- פניותיו למוקד העירוני ולמח' שפ"ע לא הועילו.
- לטענתו, לאחרונה בעקבות אי פינוי האשפה, החלה התרבות של חולדות ומקקים.

בירור התלונה

מבירור התלונה עלו הממצאים כדלקמן:

1. במוקד העירוני רשומה פנייה אחת בנושא, מיום 6.8.2013. הפנייה הופנתה לטיפול מח' שפ"ע ותחזוקה אשר טיפלה בפנייה. בו ביום ניתנה תשובה לפונה, מר ש.ל, המתלונן.
2. ממח' שפ"ע ותחזוקה נמסר כי תדירות פינוי מכולות האשפה ברחוב הסדנא הייתה פעמיים בשבוע. בנוסף, לשם פינוי ערימות אשפה אשר הושלכו מחוץ למכולה ובסביבתה, נשלחה משאית מנוף לפינוי האשפה. השלכת האשפה מחוץ למכולה ובסביבתה הפכו למטרד, דבר אשר הביא להחלטה לפנות את המכולה ובמקומה חולקו פחי אשפה לבעלי העסקים ברחוב, ובכללם לאולם השמחות. פחי אשפה פונו בתדירות יומית, מדי בוקר. עוד נמסר לממונה על תלונות הציבור ע"י מחלקת שפ"ע ותחזוקה כי פחי האשפה אשר חולקו כאמור לעסקים, אמורים להספיק ולתת מענה. במידת הצורך יוגדל מספרם.
3. עוד נתקבלה תגובת המחלקה כי בוצעו באופן יזום הדברות מכרסמים בשטח הציבורי וכן מתוכננות הדברות נוספות בעתיד.
4. בירור נוסף עם המוקד העירוני העלה כי לא נקלטו פניות חדשות/נוספות, מרחוב הסדנא בנושא.

תלונתה של התושבת נמצאה **כלא מוצדקת**.

תלונת בנושא לכלוך אין סופי בשכונה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- הפונה, גב' כ. ב. מתלוננת על כך שפניותיה הרבות בנושא אי פינוי אשפה ברח' שניר, הן למח' שפי"ע והן למוקד העירוני אינן מטופלות.
- לטענתה אף פניותיה לפיקוח העירוני בדרישה לאכוף כנגד השכנים המלכלכים לא הועילו והלכלוך בגינה הציבורית נערם. לדבריה, גם פניותיה ומעורבות לשכת מנכ"ל העירייה לא הביאו לפתרון הולם.

בירור התלונה

מבירור התלונה עלו הממצאים כדלקמן:

1. במוקד העירוני רשומת 11 פניות מאת התושבת בעניין נשוא התלונה, בתקופה שבין חודש יולי 2012 ועד חודש אוגוסט 2013.
2. ממחלקת שפי"ע ותחזוקה נמסר כי המדובר באשפה וגזם אשר מושלכים מחוץ לפחי האשפה, בערוגת הגינון, דבר שעולה אף מהתמונות אשר צורפו לתלונתה של התושבת.
3. פינוי הגזם והגרזאות ברחוב שניר מפונה בתדירות של פעם בשבוע, ביום ד', כמו בשאר רחובות העיר.
4. לצערנו, תושבי השכונה אינם עומדים ביום הוצאת הפסולת (יום ג') ומשליכים את הפסולת לערוגת הגינה הציבורית בכל ימות השבוע.
4. השלכת הפסולת ע"י תושבי השכונה כמתואר ואף כעולה מתלונתה של התושבת, גורמת למפגע סביבתי, למטרדים ואף לנזק כלכלי לעירייה.
5. תלונתה ופניותיה של התושבת בנדון הן למוקד העירוני והן למח' שפי"ע ותחזוקה, טופלו והפסולת נאספה, גם במקרים שלא הייתה גישה למשאית מנוף.
6. עוד נמסר ממח' שפי"ע כי הבעיה נעוצה בהתנהגות התושבים אשר משליכים פסולת שלא בפחי האשפה ולכן יש לאסור ולאכוף על השלכת פסולת במקום.

7. ממנהל הפיקוח העירוני נמסר לממונה על תלונות הציבור כי בעקבות תלונתה של התושבת בוצעה אכיפה אינטנסיבית במקום. פעילות זו אף צפויה להימשך עד להפסקת המגע. עוד נמסר כי במקום הוצב שלט המזהיר מפני השלכת פסולת במקום וכי כנגד העבריינים ינקטו פעילות אכיפה והטלת קנסות.

בנוסף, תבוצע פעילות הסברה באמצעות חלוקת מנשרים בתיבות הדואר של תושבי הבתים הסמוכים בשכונה.

תלונתה של התושבת נמצאה **מוצדקת חלקית**.

תלונה בנושא טיב השירות של תאגיד המים

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

- הפונה, גב' א. ר. מתלוננת על כך שמזה ארבע חודשים מקבלת חשבונות מים בסכומים גבוהים מהרגיל, חיובים מופרזים ולא הגיוניים.
- פנייתה לתאגיד המים נענתה בתשובה שכנראה יש לה פיצוץ בצנרת. בעל מקצוע מטעמה שבדק את החשש לנזילה שלל טענה זו. אישור תוצאות הבדיקה שניתן לה מבעל המקצוע הועבר לתאגיד.
- בשיחה עם נציגת השירות בתאגיד נמסר לה כי יזכו אותה בהתאם ובדיעבד על ארבעת החודשים. הזיכוי לא בוצע וכן ממשיכים לחייבה בחיובים מופרזים.

בירור התלונה

בירור התלונה העלה את הממצאים הבאים :

1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ה-2008, נועד לאפשר לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית ו/או גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, מעניקים.
2. יחד עם זאת, במסגרת סעיף 138 לחוק תאגידי המים והביוב, תשס"א-2001 (להלן: **חוק תאגידי מים וביוב**) נקבע באופן חד משמעי כי הוראות פקודת העיריות ובכלל זה סעיף 170א (ב) לא יחולו על תאגיד המים והביוב, ולפיכך הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית אינו רשאי לעסוק בתלונות אודות תאגיד המים והביוב.
3. יתרה מזאת, בחוק תאגידי המים והביוב נקבע כי בירור תלונות הציבור הוא אחד מתפקידיה של רשות המים, וזאת לאחר פניה ישירה לתאגיד המים והביוב (סעיף 108 לחוק תאגידי המים).
4. עולה כי אין מנוס מהקביעה שיש להפנות את תלונות הציבור בנוגע לטיב השירות או היחס שתאגיד המים מעניק לתושב, לרשות המים.

סיכום

בירור התלונה העלה כי אינה בתחום סמכותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

תלונה בנושא: טענת העירייה לחוב כספי

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה:

- התושב, מר א. א. מלין נגד מח' הגביה כי מבלי ידיעתו פקידת הגביה הוסיפה לתשלום בהוראת קבע חיוב של 32 ₪ תחת הכותרת "ביטוח תאונות יתרו 2009".
- לטענתו, משהגיע למשרדי מח' הגביה טורטר מפקידה לפקידה, משם למנהלת ושוב לפקידה, עד שהתרצו לגבות ממנו את חוב הארנונה עליו הסכים בלבד.
- לדבריו, הפקידה סירבה למחוק את "החוב" משנת 2009 וטענה כי החוב עומד בעינו וכי חובת הוכחת התשלום היא על המתלונן.

בירור התלונה

מבירור התלונה ומההתייחסות אשר הוצגה לממונה על תלונות הציבור ע"י מח' הגביה עלו הממצאים כדלקמן:

1. על פי חוק לימוד חובה, התש"ט – 1949, מוטלת חובה על רשות החינוך המקומית העירונית לערוך ביטוח תאונות אישיות לכלל התלמידים והילדים מגילאי גן חובה עד כיתה י"ב, הזכאים לחינוך חנם, הנמצאים בתחום שיפוטה.
2. התשלום עבור ביטוח תאונות אישיות נגבה מההורים במסגרת תשלומי הורים, ועל פי קביעת הסכום המרבי המותר לגביה שקבעה ועדת החינוך של הכנסת לאותה שנת לימודים.
3. הבירור העלה כי בגני החובה, נגבים תשלומי הורים (דמי ביטוח תאונות אישיות), באמצעות מחלקת הגביה. בהתאם לכך, נשלחה דרישת התשלום כשובר תשלום מאת מח' הגביה בראשית שנת 2010, עבור שנת הלימודים תש"ע 2009-2010.

4. המתלונן, (להלן - "התושב"), מר א. א. חב סך של 32 ₪ בגין חיוב שבוצע ב- 16.1.2010 בעבור חיוב שנתי של ביטוח תאונות אישיות לילד בגן חובה. חוב זה לא שולם ע"י המתלונן ולפיכך יש לגבותו/לשלמו.
5. לתושב ניתן הסבר על מהות החוב. תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי **אין הצדקה** לתלונת התושב.
6. לעניין חיוב הסך הנ"ל בהוראת הקבע, העלה הבירור כי המדובר בהוראת קבע שוטפת לביוב, מים וארנונה בגין חודשים 5-6/2013 אשר לא כובדה ע"י הבנק מאחר והתושב עבר לנהל את חשבון הבנק שלו בבנק אחר. עובדה שאף עולה ממכתב התלונה של התושב. גם תשלומים בגין חודשים 7-10/2013 לא שולמו ע"י התושב.
7. כשהתושב חידש את הוראת הקבע שלו ולבקשתו, נשלחה פקודת חיוב לבנק בגין החוב שנצבר לרבות החוב בגין ביטוח תאונות אישיות כאמור, מתוך הנחה שזה היה רצונו של התושב. הבירור העלה כי פעולה זו בוצעה ע"י פקידת הגביה בתום לב, אם כי באופן שגוי. הממונה סבור כי היה עליה להפנות את תשומת לב התושב ולקבל ואת אישורו לחיוב דמי הביטוח במסגרת חיוב זה. על כך העיר הממונה על תלונות הציבור למחלקת הגביה.
- תוצאות הבירור בעניין זה העלו כי קיימת **מידה של צדק** בתלונת התושב.
8. לאחר קבלת הקבלה על התשלום ופרוט יתרות חובותיו שהיו אמורים להיגבות באמצעות הוראת הקבע מהבנק, ביטל התושב את הוראת הקבע וזאת בגין חיובו באגרת ביטוח התאונות. כאמור וכעולה אף מהתלונה, הגיע למח' הגביה לשם תשלום כל יתרות חובו למעט חובו בגין אגרת ביטוח תאונות אישיות.
9. עוד העלה הבירור כי בעקבות כך שהוראת הקבע לתשלום מסי הארנונה לא חויבה כנדרש, ביטלה מח' הגביה את הצמדת ריבית הפיגורים על התקופה כפי שפורטה בסעיף 6 שלהלן.

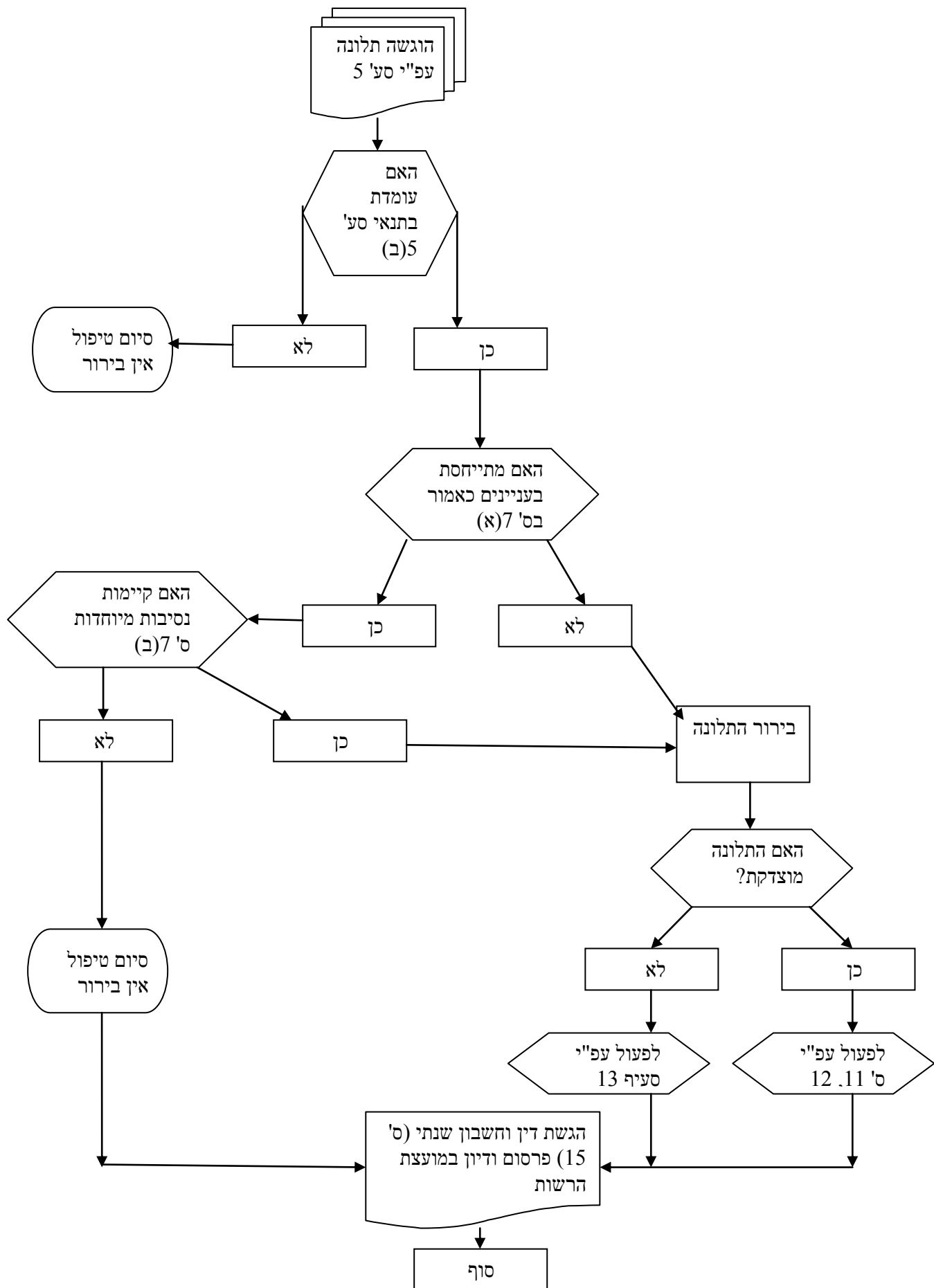
סיכום:

תלונת התושב נמצאה **מוצדקת בחלקה**. תוצאות הבירור העלו כי חובו של התושב בגין אגרת תשלום דמי ביטוח תאונות אישיות לשנים 2009-2010, כמפורט להלן, תקף ועליו לשלמו.

**תרשים זרימה טיפול
בתלונות ציבור**

הממונה על תלונות הציבור

תרשים זרימה



**הבסיס החוקי לעבודת
הממונה על תלונות
הציבור**

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

חובת מינוי
 ממונה על
 תלונות הציבור

***.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.

עצמאות הממונה
 במילוי תפקידו

***.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 תפקידו כמבקר.

חובת סודיות

***.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.

הגשת תלונה

(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** 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 לברור יעיל של התלונה.

דרך הגשת
התלונה

תלונות שאין לברור ***.7** (א) לא יהיה ברור 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 ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה ברור 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 לברור אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין 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.

דרכי בירור תלונה

(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 חסינות עדים או כללי ראיות חסיות.

(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 בירורה.
- 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 שנקטו 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 בירורה.
- (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 משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

איסור הפרעה

הפסקת הבירור

תוצאות הבירור

טייגים להודעה

דחיית התלונה

זכויות וסעדים

דין וחשבון

חומר שאינו ראיה

***.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).

הודאות מעבר

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה