



מועצה מקומית עארה ערעה

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2021

תוכן העניינים

עמוד

3	1. הקדמה - פתח דבר
5	2. תלונות שהוגשו בשנת 2021
	3. <u>נספחים לדוח</u>
7	3.1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
12	3.2. נוסח טופס תלונה

הקדמה - פתח דבר

מבקר המועצה ממלא תפקיד הממונה על תלונות הציבור החל מיוני 2020, כאשר מונה בישיבת המועצה 6/2020 מיום 8 ביוני 2020.

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

מי רשאי להתלונן

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

על מי ניתן להתלונן

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

על מה ניתן להתלונן

תלונה צריכה לקיים שני תנאים מצטברים:

- (1) המעשה פוגע **במישרין במתלונן עצמו**, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה **בניגוד לחוק** או שנעשה **בלא סמכות חוקית** או **בניגוד למינהל תקין**, או שיש בו משום **נוקשות יתרה או אי-צדק בולט**.

תלונות שלא יבוררו

בסעיף 7 לחוק מפורטים המקרים בהם תלונות לא יבוררו.

דרכי הגשת תלונה

- בדואר רגיל : מועצה מקומית עארה ערעה- מיקוד 30026
- בדואר אלקטרוני : samers@arara-ara.muni.il
- במשרד הממונה על תלונות הציבור - במשרדי המועצה, בתאום מראש
- נוסח טופס הגשת תלונה מצורף כנספח לדוח ומפורסם באתר האינטרנט של המועצה

¹ נוסח החוק מצורף כנספח לדוח.

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

דוח שנתי

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

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

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

חשוב לציין, ובמיוחד בשל תחילת פעילות ממונה תלונות ציבור במועצה, ראוי להנגיש את המידע לציבור ופעולות הסברה בדבר קיומו של מוסד תלונות הציבור, פרטי ההתקשרות עם הממונה על תלונות הציבור, הדרכים להגשת תלונה, ועל מי ומה ניתן להתלונן, הן בפרסום באתר האינטרנט של המועצה והן בלוחות המודעות ובדרכי אחרות שהמועצה תראה לנכון.

ראשון במאי, 2022

תלונות שהוגשו בשנת 2021 לממונה על תלונות הציבור

בשנת 2021, הוגשו שתי תלונות לממונה על תלונות הציבור.

1. תלונה- אי מתן מענה של סייעת מחליפה

תושבת התלונה שהבת שלה לא מקבלת טיפול הולם ממחלקת החינוך והרווחה במועצה. הבת שלה צריכה לקבל סיוע של מטפלת קבועה ובהיעדרותה של הסייעת הקבועה, הבת לא מקבלת מענה הולם, מאחר והמועצה מצמידה לבת סייעת מחליפה שהבת לא מכירה ולכאורה הדבר פגוע במה שנקרא הרצף הטיפולי. האם ביקשה שתוצמד לבת סייעת מחליפה קבועה שיש לה היכרות ומערכת אמון עם הבת.

האם התלונה שהבת לא קיבלה סיוע ועזרה ממחלקת הרווחה עם פתיחת שנת הלימודים.

הממונה על תלונות הציבור פנה למחלקת החינוך ולמחלקת הרווחה לקבלת תגובות והתייחסות

המענה של המועצה דרך מחלקת החינוך לא סיפק את המתלוננת, ונוספו עוד טענות שהבת לא שובצה למסגרת חינוך כנדרש.

מחלקת החינוך הצמידה לבת סייעת שהבת מכירה משנה קודמת.

במעקב אחר הטיפול בתלונה נתקבלה תשובת העובדת הסוציאלית שמלווה את המשפחה: הייתה ישיבה בבית הספר והם דיווחו על ביקור סדיר של הילדה, הילדה השתלבה באופן יפה עם שאר בני הכתה והיא מקבלת יחס חם ומיוחד מהמחנכת נוכח מצבה הרגשי הרגיש. ערכתי ביקור בית האמא דיווחה על טלטלה וכאב נפשי בתחילת שנת הלימודים, אבל העניינים הסתדרו לקראת חודש נובמבר והם כיום נמצאים במקום אחר, היא והילדה מסופקות מהכיתה ומבית הספר.

הממונה על תלונות הציבור פנה למתלוננת, בטרם פרסום הדוח למעקב סופי אחר מצב התלונה- לא נתקבל מענה.

2. תלונה - סיכון הצפה ממי גשמים

תושב התלונן שהמועצה לא ביצעה עבודות הכנה לפי עונת הגשמים בשטח הציבורי שליד ביתו, כאשר ניסיון שנים קודמות מלמד, שמי גשמים גורמים להצפות ונזקים בבית ואף עלול לסכן לחיים. המתלונן ביקש שהמועצה תוודא ביצוע עבודות חפירה של תעלה שתנקז מי הגשמים ותמנע סכנת הצפות.

הממונה על תלונות הציבור פנה למהנדס המועצה בדבר התלונה לקבלת מענה והתייחסות.

מהנדס המועצה דאג לביצוע עבודות חפירה של תעלה לניקוז מי הגשמים יחד עם עבודות ההכנה לחורף שהמועצה ביצעה.

הממונה על תלונות הציבור מציין שהתלונה הייתה מוצדקת, וטוב שהמועצה נענתה.

הממונה על תלונות הציבור מציין שהבעדר מערך ניקוז תקני בכביש, המועצה נדרשת לספק פתרונות למנוע הצפות שמסכנות חיים ורכוש.

תלונות נוספות שהוגשו למשרד מבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור

בעקרון, ולפי סעיף 7(א) (5) תלונות שהוגשו ומטופלות על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, לא ניתן לבררן על ידי הממונה על תלונות הציבור של המועצה. אולם, הנוהג שקיים בפועל למען שיפור הטיפול בתלונות הציבור, הינו מנגנון של שיתוף פעולה, כאשר משרד מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור נעזר בממונה תלונות הציבור המועצה לבירור וטיסול בתלונה.

שיתוף פעולה עם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

הממונה על תלונות הציבור סייע בבירור תלונות שהוגשו למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור,

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

1. בחוק זה –
 "ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
 "מעשה" – לרבות מחדל;
 "רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
 "השר" – שר הפנים.
2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור;
 (2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.
- (ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).
- (ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.
- (ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.
- (ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.
3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.
5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
 (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנלוו, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
 (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת

³ החוק מפורסם באינטרנט.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

חובת סודיות

הגשת תלונה

- הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו ;
(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.
7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה :
(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו ;
(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית ;
(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית ;
(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;
(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :
(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם ;
(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.
8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –
(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה ;
(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו,

דרך הגשת התלונה

תלונות שאין לבררן

דרכי בירור תלונה

- לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.
9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בבירורה.
10. הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.
11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיע 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 בבירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
15. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות

- המקומית.
16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.
17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-
(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.
18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

חומר שאינו ראיה

הוראות מעבר



המועצה המקומית עארה ערערה

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

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

פרטי המתלונן/ת :

שם : _____

מספר זיהוי/ת.ז. _____

כתובת

ישוב _____

רחוב _____

מיקוד _____

דואר אלקטרוני _____

מס' טלפון _____

הנדון : _____

תוכן התלונה

תאריך המקרה _____

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

חתימת המתלונן/ת

שם המתלונן/ת