



---

מועצה אזורית מנשה

דין וחשבון

הממונה על פניות הציבור לשנת 2018



## דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

בשנת 2018 הוגשו לממונה על פניות הציבור 7 תלונות אשר הופנו ישירות אל הממונה וטופלו על ידו.

### להלן פרוט התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2018

מס' התלונה : 1

תאריך התלונה : 22.2.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : מניעת ירידה של ילדים מהסעה

ברור התלונה : בדיקה מול מנהל התחבורה ומנהלת החינוך.

תאריך מענה : 22.2.2018

סיכום הבדיקה : מנהלת החינוך בדקה את הנושא מול הנהג ומנהל מחלקת התחבורה. בוצע ברור מול מרכזת החינוך בקיבוץ והועברו מסקנות.

הפניה נסגרה.

מס' התלונה : 2

תאריך התלונה : 19.3.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : תלונה על תפקוד מחלקת הרווחה בנושא רגיש.

ברור התלונה : מנהל הרווחה.

תאריך מענה : 19.3.2019

סיכום : הנושא מוכר ונוגע לתהליך טיפולי של מחלקת הרווחה. מנהל המחלקה והיועצות עודכנו

בפניה ופועלות בנושא מול המתלונן. הפניה נסגרה.

מס' התלונה : 3

תאריך התלונה : 25.3.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : תפקוד לקוי של וועדת מכרזים בוועד מקומי.

ברור התלונה : ברור מול היועץ המשפטי והוועד המקומי.

תאריך מענה : 27.3.2018

סיכום :

הובהר לפונה על ידי היועמ"ש כי אין מגבלה חוקית על נשוא התלונה ולפיכך אין בהתנהלות הוועד בנושא זה כל פגם. הפניה מסגרה.

---

מס' התלונה : 4

תאריך התלונה : 20.6.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : מפגעים בטיחותיים בתשתיות במושב .  
ברור התלונה : מול ראש המועצה ומנכ"ל החברה הכלכלית.

תאריך מענה : 24.6.2018

סיכום הבדיקה : הועברה תגובת ראש המועצה לתושב. נתקבלה תגובת מנכ"ל החברה הכלכלית. בוצע סיור בשטח וניתנו פתרונות נקודתיים עד לסיום העבודות. הפניה נסגרה.

---

מס' התלונה : 5

תאריך התלונה : 3.9.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : גביה ביתר  
ברור התלונה : גזבר ומנהלת הגביה

תאריך מענה : 3.9.2018

סיכום הבדיקה : הועברה תגובת מנהלת הגביה. ניתן לתושב הסבר ובוצע קיזוז כנדרש. הפניה נסגרה.

---

מס' התלונה : 6

תאריך התלונה : 24.10.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : פלישת גדר לשכנים  
ברור התלונה : פיקוח על הבניה

תאריך מענה : 25.10.2018  
סיכום הבדיקה : הועבר לפונה תגובה לפיה לגדר קיים היתר וכל חריגה ממנו מטופלת על ידי הפיקוח על הבניה. לא אותרה חריגה מההיתר. הפניה נסגרה.

---

מס' התלונה : 7

תאריך התלונה : 6.11.2018

אמצעי התלונה : דוא"ל

מהות התלונה : ביטול ליווי בהסעות  
ברור התלונה : מנהלת החינוך

תאריך מענה : 6.11.2018  
סיכום הבדיקה : הועברה תגובת מנהלת החינוך כולל הכללים והחוקים לצירוף מלווה להסעות. הנושא מנוטר ע"י מחלקת החינוך ומבוקר על ידה. הפניה נסגרה.

## הממונה על תלונות הציבור

מבקר המועצה משמש גם כממונה על תלונות הציבור מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

המודל של מינוי מבקר הרשות המקומית גם כממונה על תלונות הציבור, דומה לנהוג אצל מבקר המדינה הנושא בשני הכובעים יחד, מבקר המדינה ונציב תלונות ציבור, כפי שנקבע בחוק מבקר המדינה בשנת 1958. טעם האיחוד בין התפקידים מאפשר למבקר לעקוב בראייה כוללת ורחבה אחר פעולות המנהל הציבורי מהאספקטים השונים שלהם, הן מהביט תיקון הליקויים והן מההיבט הציבורי הכללי של התייחסות לאזרח בבואו במגע עם המנהל. לשני היבטים אלה מכנה משותף: רשות הלוקה בחוסר יעילות מוסדית, לא תיטיב להעניק את השירות שהיא חבה לאזרח. מכאן גם אפשר להבין מדוע טבעי לאזרח לראות במבקר כתובת להגשת תלונתו.

תפקידו של ממונה על תלונות ציבור ברשות מקומית, בהיותה רשות ציבורית, לפקוח עינו על הרשות המקומית לבל תזניח את חובתה כלפי האזרח - לנהוג בו בהגינות ובתום לב, ותוך שמירה על זכויותיו החוקיות, כבודו וחירותו. אולם, יש להבהיר, כי אין בידיו הכלים לדון בחלק מהתלונות הנכנסות לגדר המשפט הפרטי (ביחס שבין השלטון והאזרח), ומצריכות הכרעה עובדתית בנושא השנוי במחלוקת, הכרוך בשמיעת עדויות הצגת ראיות, וקביעת מהימנות.

החוק נועד לתת לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס הרשות המקומית מעניקה. למוסד זה תפקיד חשוב בהגנה על התושב מפני שרירות הרשות ו/או עובדיה. יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים.

בכפוף לאמור, טיפול הממונה על תלונות הציבור מותנה בקבלת תלונה ובכך שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

## להלן תמצית הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008:

### מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור.

### על מי ניתן להתלונן?

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.

### על מה ניתן להתלונן?

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוך. על המעשה לקיים יחדיו את שני התנאים האלה:

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 את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתר או אי-צדק בולט.

**תלונות שלא יבוררו ע"י הממונה על תלונות הציבור אף אם המעשה מקיים את שני התנאים דלעיל:**

החוק קובע כי 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 החוק, 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, התש"ח-1958.

לא יהיה ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקות 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(2) בחוק, דן בהם.
2. תלונה שהוגשה לאחר שעבר שנה מיום המעשה שעליו נסבה שהתלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר. על הממונה על תלונות הציבור להודיע למתלונן, בכתב, שלא יטפל בתלונה ויציין שאת הנימוקים לכך.

### סודיות

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו.

### דרכי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילוך, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 לחוק גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם 3 הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילוך וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

1. לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה יקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
2. לדרוש מכל עובד של הגוף להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

### **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 שאת הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

### **סיום הברור**

בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### **תוצאות הבירור**

1. מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
2. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב מתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית (למעט באם היה הנילון ראש הרשות המקומית-תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית).  
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.
3. הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.

### **סייגים להודעה על תוצאות הברור**

בהודעה על תוצאות הברור יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו:

1. שהתלונה 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.

דחיית התלונה מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה על הנילון.

### **זכויות וסעדים**

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. 2
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.
3. לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

### **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.

### **חומר שאינו ראייה**

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראייה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראייה בהליך משפטי או משמעותי.

### **כיצד להגיש תלונה?**

תלונה תוגש בכתב או בעל פה. הממונה אינו מטפל בתלונות אנונימיות. תלונה בכתב - תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה, כפי שמופיע בטופס הגשת התלונה. תלונה שתוגש בעל פה - תירשם מפי המתלונן, בכתב ותחתם ע"י המתלונן.

### **תלונות בכתב יש להעביר אל הממונה על תלונות הציבור בדרכים הבאות:**

1. בדוא"ל: [razp@menashe.co.il](mailto:razp@menashe.co.il)
2. במכתב לכתובת: מועצה אזורית מנשה, ד.נ. חפר 37845
3. פקס: 04-6177378