



מבקר המועצה
ונציב תלונות הציבור

דין וחשבון שנתי של
נציב תלונות הציבור לשנת 2017

מבוא כללי – תלונות הציבור

1. רקע

בעקבות חיקוק חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008, המועצה מינתה את מבקר המועצה כנציב תלונות ציבור בנוסף להיותו מבקר המועצה. חוק זה מחייב את הרשויות המקומיות במינוי נציב תלונות הציבור, וכן מסדיר את עיקרי עבודתו.

2. הגדרות

נילון – עובד או גוף נשוא התלונה

חוק – חוק רשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008

גוף עירוני מבוקר – המועצה הדתית שבתחום הרשות וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר הרשות משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או שהרשות משתתפת במינוי הנהלתם.

3. מי רשאי להגיש תלונה ועל מה ניתן להגיש תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה, או על ממלא מקום תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

4. על מה אפשר להגיש תלונה

תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

א. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

ב. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

5. דרך הגשת תלונה

תלונה תוגש בכתב או בעל פה ותירשם מפי המתלונן ותיחתם בידי 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.

6. מתי אפשר להגיש תלונות

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 ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין.
- 5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי 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.

3) תלונה אנונימית

7. דרכי בירור התלונה :

א. הוגשה תלונה שלפי החוק אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייין את הנימוקים לכך.

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

ג. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד – וגם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

ד. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

ה. 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 עירוני מבוקר להתייצב בפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

ו. אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיות.

8. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

9. 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 תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

נתונים כללים

במהלך שנת 2017 התקבלו במשרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור 3 תלונות.



תיאור הטיפול במבחן תלונות

תלונה בנושא רישום הילדים לגנים

התלונה שייכת למחלקת החינוך

מהות התלונה

המתלונן הוא תושב הכפר, אבא לילד בן 3, האבא מלין על כך שיש בידו מסמך שמעיד שהבן שלו נרשם לגן ספציפי בעת הרישום לגנים באמצעות אתר האינטרנט המיועד לכך ובמערכת החינוך של המועצה הבן שלו רשום בגן אחר. האבא הציג בפני ממונה תלונות הציבור המסמך המדובר אשר מאמת את דבריו.

טיפול ממונה תלונות הציבור

ממונה תלונות הציבור פנה בנושא, למחלקת החינוך ולחברה אשר מפעילה את אתר ומערכת הרישום לגנים, והתברר כי האבא החל בתהליך הרישום של הבן שלו דרך יותר ממחשב אחד. ותברר שהמערכת הממוחשבת קולטת, על פי התכנון שלה, את הרישום האחרון שנקלט עבור כל ילד.

לאחר בדיקה התברר שהרישום האחרון שהאבא בצע דרך אחד המחשבים, היה לאותו גן שאליו נרשם הילד במערכת החינוך במועצה.

הוסבר לאבא את נסיבות העניין והוא אמת כי פתח את אתר הרישום באמצעות יותר ממחשב אחד בו זמנית.

לא היה ניתן להעביר את הילד לאותו גן ספציפי שהוא רצה מהסיבה שהגן היה כבר בקיבולת מליאה, נתנה לאבא את האפשרות לבחור בין כל הגנים שמספר הילדים בהם היה מאפשר קליטת עוד ילד. ותוך התחשבות בבקשת האבא וכניסיון לעזור לו, אגף החינוך הבטיח במידה ותהיה אפשרות להעביר את הילד בגן הרצוי, הילד יועבר.

סיכום

האבא בחר להשאיר את הבן באותו גן והחליט לא להעביר אותו לגן אחר, תוך תקווה ממנו שיתאפשר עד תחילת הלימודים העברת הבן לגן הרצוי.

תלונה על הצבת תחנת אוטובוס בכניסת ביתו של אחד התושבים

התלונה שייכת למחלקת ההנדסה

מהות התלונה

המתלונן הוא תושב ג'ת אשר בנה בית ובשלבי הבניה המתקדמים הבחין בהקמת תחנת אוטובוס של חברת קווים בכניסת הרכב לבית שלו. המתלונן מלין על כך שלא ידע על תכנון הקמת התחנה מול הבית שלו למרות שהגיש תכניות הבניה למועצה לפני שהתחיל לבנות ולא קבל שום הערה על כך. המתלונן טוען שמיקום התחנה מאוד מקשה עליו בכניסתו ויציאתו לבית. ושפנה למחלקת ההנדסה ולא קבל מענה לבקשתו.

טיפול הממונה על תלונות הציבור

הממונה על תלונות הציבור פנה בתלונה למהנדס המועצה בנוגע לתלונה, המהנדס ערך סיור בשטח והוחלט על הזזת מיקום התחנה למקום קרוב שלא יפריע לתושבים בכניסתם ויצאתם מבתיהם.

סיכום

המתלונן קבל את המבוקש ובכך נגמר הטיפול בתלונה.