



מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון
הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2015

ד' שבט, תשע"ו

14 ינואר, 2016

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

בשנת 2015 הוגשו לממונה על פניות הציבור 5 תלונות אשר הופנו ישירות אל הממונה וטופלו על ידה. בנוסף המשיך שיתוף פעולה בין הממונה לבין נציבות פניות הציבור במשרד מבקר המדינה בנוגע לטיפול בתלונות אשר הופנו למבקר המדינה וכן התקבלו פניות בהן הממונה היתה מכותבת בלבד. במקרים אלו בוצע מעקב אולם הן נענו ע"י הנמען הראשי.

להלן פרוט התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2015

- מס' הפניה: 1
תאריך: 11.2.15
אמצעי הפניה: דוא"ל
מהות הפניה: **טיפול לא ראוי של מנהל בית החינוך חוף השרון וצוותו בפניית אם בעקבות בעיה משפחתית המשפיעה על ילדיה.**
ברור הפניה: ברור טלפוני מיידי מנהל בית הספר, הקב"סית של המועצה, העו"ס המשפחתית, ויועצות בית החינוך המטפלות בילדים.
תשובה מסכמת: 22.2.15
סיכום: סוכם מתווה המקובל על האם ועל מנהל ביה"ס וצוותו לגבי הנושא.
- מס' הפניה: 2
תאריך: 21.9.15
אמצעי הפניה: דוא"ל
מהות הפניה: **הצבת תמרורים ומתן קנסות לאיסור חניה בית יהושע**
ברור הפניה: ברור עם מנכ"ל המועצה ואחראי ועדת תנועה וביצוע סיור בשטח.
סיכום: הפונה קיבל תשובה ביום 3.12.15 כי בוצעה תוספת לשילוט.
- מס' הפניה: 3
תאריך: 28.7.15
אמצעי הפניה: מכתב בדואר
מהות הפניה: **פלישה לשטח ציבורי – פניה אנונימית**

ברור הפניה: בוצע ברור עם מזכיר היישוב, מנכ"ל המועצה, מהנדס המועצה ופקח הבניה.

תשובה מסכמת: תוצאות הברור לא נשלחו לפונה מכיוון שביקש לקבלן כפרסום דרך אתר האינטרנט של הועד המקומי.

סיכום: ככלל אין טיפול בפניות אנונימיות. עם זאת, בשל החשד החמור שהועלה בפניה נערך הברור שהעלה כי אין תימוכין לתלונה. תוצאות הברור לא נשלחו לפונה מכיוון שביקש לקבלן כפרסום דרך אתר האינטרנט של הועד המקומי.

מס' הפניה: 4

תאריך: 23.12.15

אמצעי הפניה: דוא"ל

מהות הפניה: קנס חניה שניתן בעקבות חסימת חניה ע"י המועצה

ברור הפניה: ברור עם מנכ"ל המועצה, התובע העירוני, מח' תברואה והועד המקומי.

סיכום: הפונה קיבל תשובה ביום 30.12.15 כי לא המועצה בצעה את גיזום העצים במתחם תחנת הרכבת ולכן אינה אחראית למתן הודעה מראש שהיתה לדברי הפונה מונעת את הצורך ביצוע חניה באזור אסור.

מס' הפניה: 5

תאריך: 25.12.15

אמצעי הפניה: מכתב

מהות הפניה: אפליה בטיפול המועצה במגורים במבנה לא חוקי תלונה חדשה הקשורה לפניה שטופלה ב- 2014

ברור הפניה: ברור עם פקח המועצה.

סיכום: הטיפול מתמשך לשנת 2016

הממונה על תלונות הציבור

מבקרת המועצה משמשת גם כממונה על תלונות הציבור מתוקף מינויה ע"י מליאת המועצה על פי עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: החוק)

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 בידי 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.

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

להלן תמצית הוראות החוק:

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 הנילון¹.

על המעשה לקיים **יחדין** 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, להנחתדעתו של הממונה על תלונות הציבור.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהלתקין, 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 בירור 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) 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.

¹ נילון = מי שהתלונה מופנית כלפיו, נשוא התלונה

² תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

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 הנילון, 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 הנילון 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 הגוף³ 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

סיום הברור

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

תוצאות הבירור

³ מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) בחוק



א. מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

א.1. 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).

א.2. 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.

סייגים להודעה על תוצאות הברור

בהודעה על תוצאות הברור 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.

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. 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 שעל 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 ראיה

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

כיצד להגיש תלונה?

תלונה תוגש בכתב או בעל פה. הממונה אינה מטפלת 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 לברור יעיל של התלונה, כפי שמופיע בטופס הגשת התלונה.

תלונה שתוגש בעל פה - תרשם מפי המתלונן, על גבי הטופס היעודי ותחתם ע"י המתלונן.

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

1. בדוא"ל: only@hof-hasharon.co.il
2. במכתב לכתובת: מועצה אזורית חוף השרון, דואר שפיים 60990
3. בטלפון: 09-9596559

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור נמצא באתר האינטרנט המועצתי:
www.hof-hasharon.co.il