

28 אפריל, 2021

ט"ז אייר, תשפ"א

## דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

בשנת 2020 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 7 תלונות אשר הופנו ישירות אל הממונה וטופלו על ידה. מתוכן 3 תלונות נמצאו מוצדקות.

בנוסף טופלו תלונות שלא ענו להגדרת החוק כ"תלונה בה לממונה יש סמכות טיפול" וכן פניות בהן הממונה הייתה אחת המכותבים. במקרים אלה, שלא נכללים בדוח זה, בוצע טיפול ו/או מעקב של הממונה אולם מכתב התשובה נכתב ע"י הנמען הראשי.

### להלן פרוט התלונות:

מס' התלונה:	1
תאריך התלונה:	20.2.20
מהות התלונה:	אפליה בהצעות מחיר ואי הצגת תנאים גלויים בכך שבהצעת המתלונן חושב רכיב הביטוח בעוד שלספק הזוכה ניתן פטור מרכיב זה.
ברור התלונה:	סקירת מסמכי הצעות המחיר וההתקשרות וברור עם רכזת הרכש, היועץ המשפטי של המועצה ויועצת המכרזים
תאריך מענה:	23.2.20
סיכום הבדיקה:	<b>הטענה לא נמצאה מוצדקת.</b> המועצה לא ערכה שינויים בתנאי ההצעה. יחד עם זאת, כי היה צריך לאפשר למתלונן להגיש הצעה מתוקנת, בפרט לאור העובדה שביקש זאת.
תוצאות הבדיקה:	סוכם עם מח' הרכש כי לקראת טורניר הכדורגל שיתקיים בשנה הבאה, יבדקו דרישות וניסוחי מסמכי הבקשה להצעות מחיר בכלל וסעיף הביטוח בפרט.



מס' התלונה:	2
תאריך התלונה:	10.3.20
מהות התלונה:	אי קבלת הנחת "עולה חדש" בחשבון הארנונה
ברור התלונה:	בדיקת הוראות החוק
תאריך מענה:	12.3.20
תוצאות הבדיקה:	<b>הטענה לא נמצאה מוצדקת</b>
סיכום הבדיקה:	ההנחה לא ניתנה מכיוון שלא ניתן לתת הנחות למשכיר נכס לתקופה הקצרה משנה.
מס' התלונה:	3
תאריך התלונה:	16.5.20
מהות התלונה:	מטרד בשל מאכילת חתולים בסמוך לביתו
ברור התלונה:	מול וטרינרית המועצה
תאריך מענה:	20.5.20
תוצאות הבדיקה:	<b>הטענה נמצאה צודקה.</b>
סיכום הבדיקה:	בשיתוף עם וטרינרית המועצה סוכם על מיקום האכלה חדש .
מס' התלונה:	4
תאריך התלונה:	12.7.20
מהות התלונה:	חיוב ארנונה שגוי ואי מענה מח' הגביה לבקשות לקבלת מועדי וסכומי החיוב.
ברור התלונה:	מול מנהלת מח' הגביה
תאריך מענה:	20.7.20

	<b>תוצאות הבדיקה:</b>	<b>התלונה נמצאה מוצדקת.</b>
	<b>סיכום הבדיקה:</b>	לאחר בדיקת מחלקת הגביה החיוב השגוי תוקן.
	<b>מס' התלונה:</b>	5
	<b>תאריך התלונה:</b>	21.7.20
	<b>מהות התלונה:</b>	עיקול שלא כדין בגין חובות של נישום על אלמנתו והעדר מענה של מח' הגביה והנהלת המועצה לבקשות לטיפול
	<b>ברור התלונה:</b>	מול מנהלת מח' הגביה וסקירת מסמכים
	<b>תאריך מענה:</b>	30.7.20
	<b>תוצאות הבדיקה:</b>	<b>התלונה לא נמצאה מוצדקת.</b> לא נמצא כי היה היעדר טיפול וטענות הנילון נדחו.
	<b>סיכום הבדיקה:</b>	הליכי הגביה נמשכו.
	<b>מס' התלונה:</b>	6
	<b>תאריך התלונה:</b>	2.8.20
	<b>מהות התלונה:</b>	בקשה להארכת מועד הגשת שומה נגדית, עקב גילם המבוגר של המבקשים, מצבם הכלכלי הרעוע והשומה המופחתת אותה קיבלו השכנים שפנו להליך של שמאות נגדית.
	<b>ברור התלונה:</b>	עם היועמ"ש של הועדה לתו"ב, מזכ"לית המועצה ועם מנהל תשתיות ונכסים וסקירה של החוקים הרלוונטיים ושל המסמכים הנוגעים בנושא.
	<b>תאריך מענה:</b>	30.8.20
	<b>סיכום הבדיקה:</b>	<b>התלונה לא נמצאה מוצדקת.</b> הליך הוצאת השומה ע"י המועצה בוצע בראוי. לאור נסיבות המקרה המועצה הביעה הסכמה כי באם המבקשים יפנו לוועדת הערר בבקשה להפחתת הריבית הנצברת בגין החוב הקיים המועצה לא תתנגד.

מס' התלונה:	7
תאריך התלונה:	13.10.20
מהות התלונה:	בקשת עזרה לקבלת העתק תקציב הועד המקומי
ברור התלונה:	מול יו"ר הועד המקומי
תאריך מענה:	26.11.20
סיכום הבדיקה:	<b>התלונה נמצאה מוצדקת.</b> התקציב נמסר לנילון ב- 5.11.20

## תפקיד הממונה על תלונות הציבור

מבקרת המועצה משמשת גם כממונה על תלונות הציבור מתוקף מינויה ע"י מליאת המועצה על פי 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.

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

## 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 הנילון<sup>1</sup>.

#### על המעשה לקיים יחזיו את שני התנאים האלה:

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

<sup>1</sup> נילון = מי שהתלונה מופנית כלפיו, נושא התלונה

## ביצד להגיש תלונה?

תלונה תוגש בכתב או בעל פה. הממונה אינה מטפלת בתלונות אנונימיות.

**תלונה שתוגש בעל פה** – תירשם מפי המתלונן, על גבי הטופס היעודי ותחתם ע"מ המתלונן.

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

- שימוש בטופס מקוון:

<https://ctconnect.co.il/forms/form?f=8c8175feb3afa9aa182848d897efa575>

- שימוש בטופס ידני הנמצא באתר המועצה: (מחלקות המועצה – ממונה על תלונות הציבור) את הטופס ניתן לשלוח ב:  
– בדוא"ל: [orly@hof-hasharon.co.il](mailto:orly@hof-hasharon.co.il)  
– במכתב לכתובת: מועצה אזורית חוף השרון, דואר שפיים 60990  
– בפקס: 09-9596559

על התלונה להיחתם 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.

## 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.

6.

### 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) 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 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 הגוף<sup>3</sup> להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

<sup>2</sup> תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;  
<sup>3</sup> מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) בחוק

## הפסקת הברור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק ברור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לברורה 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 הברור ויציין את הנימוקים לכך.

## סיום הברור

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

## תוצאות הברור

א. מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הברור, 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 ברור 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 יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.