

מבקרת המועצה
וממונה על תלונות
הציבור

מרץ 2018
אדר תשע"ח

דין וחשבון
הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2017

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

בשנת 2017 הוגשו לממונה על פניות הציבור 4 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 2017

- מס' התלונה:** 1
- תאריך התלונה:** 4.1.17
- אמצעי התלונה:** דוא"ל
- מהות התלונה:** א. המועצה לא הגיבה לבקשת המתלונן לבניית מדרכה בכפר נטר.
ב. ילדיו נמצאים בסכנה בעת היציאה מביתם בשל המרחק הרב שעליהם ללכת בצידי הדרך, ללא מדרכה, עד שהם מגיעים למעבר חציה.
- ברור התלונה:** בדיקה מול הועד המקומי, בדיקה מול מנכ"ל המועצה, ברור הסוגיה עם רכז ועדת התנועה במועצה ועם הועד המקומי, ביצוע סיור בשטח
- תאריך מענה:** 15.2.17
- סיכום הבדיקה:** בפן הטכני של התלונה נמצא כי התלונה אינה מוצדקת שכן היו התכתבויות בין ראש המועצה למתלונן.
- מעבר לפן הטכני, קיים הפן המהותי של הצורך בהסדרת התנועה באיזור בית המתלונן נמצא על הכביש הראשי בכפר נטר אשר בשעות מסוימות מתפקד ככביש ראשי ועמוס. הבית נמצא בעיקול דרך, ללא מדרכה ושדה הראיה בו מצומצם.
- הסדרת הכביש נמצא במסגרת "האצלת סמכויות, בידי הועד המקומי. העבודות התעכבו זמן רב בשל פלישת שכנים לשטח הציבורי. הבעיה זו הוסדרה והועד המקומי נמצא בהליכי מכרז להסדרי תנועה כולל סלילת מדרכה.
- =====

מס' התלונה: 2
תאריך התלונה: 15.3.17
אמצעי התלונה: דוא"ל
מהות התלונה: הנמקה קצרה ולקונית של התובע העירוני למכתב ערר לקנס.

ברור התלונה: מנכ"ל המועצה, התובע העירוני

תאריך מענה: 4.7.17

סיכום: תשובת התובע העירוני נשלחה ונערכה שיחה עם המתלוננת.

=====

מס' התלונה: 3
תאריך התלונה: 28.6.17
אמצעי התלונה: דוא"ל
מהות התלונה: קבלת כפל קנס בגין כלב משוטט מבלי שהתקבל הקנס הראשוני וללא כל הסבר על מהות הקנס.

ברור התלונה: ברור מול מח' פיקוח ומח' גביה.

תאריך מענה: 16.7.17

סיכום: במחשב המועצה נמצא דוח ובו צילום הכלבה וצילום קריאת השבב אולם מכיוון שלא נמצא אישור על משלוח ההודעה בדואר רשום הקנס הופחת לסכומו המקורי ללא ריבית הפיגורים והוצאות הגביה.

=====

מס' התלונה: 4
תאריך התלונה: 1.10.17
אמצעי התלונה: דוא"ל
מהות התלונה: סירוב המועצה לשלם עבור תיקון פגיעה בגלגל רכב שנוצר מבור בכביש באחד מיישובי המועצה.

ברור התלונה: ברור עם מנהל התשתיות והנכסים במועצה ועם יועץ הביטוח של המועצה.

תאריך מענה: 22.10.17

סיכום הבדיקה: התלונה לא נמצאה מוצדקת מכיוון שה"בור" האמור אינו נמצא על תוואי הנסיעה אלא נמצא מעבר ל"קו הצהוב" בשולי הכביש.

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 בנושא 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 למלאי 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 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, 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.

¹ נילון = מי שהתלונה מופנית כלפיו, נשוא התלונה!

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 לגבי 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.

סודיות

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

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.

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

2. לדרוש מכל עובד של הגוף³ להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

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.

³ מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) בחוק

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 לבירור יעיל של התלונה, כפי שמופיע בטופס הגשת התלונה.

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

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

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

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור נמצא באתר האינטרנט המועצתי :

www.hof-hasharon.co.il