

2024



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

שנת 2024

אייר התשפ"ה - מאי 2025



ב' באייר התשפ"ה
30 באפריל, 2025

באמצעות דוא"ל

לכבוד
חברי המועצה
המועצה האזורית שדות דן
כאן

לכבוד
מר דוד יפרח - ראש המועצה
המועצה האזורית שדות דן
כאן

מכובדיי,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

1. אני מתכבד להגיש לעיונכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור במועצה האזורית שדות דן לשנת 2024, כנדרש בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

2. אבקש להפנות את תשומת ליבכם, כי בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, מליאת המועצה מתבקשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים ממועד הגשת דוח זה.

3. אשמח לעמוד לרשותכם בכל הבהרה שתידרש.

בכבוד רב,
רו"ח יוסף קטן
מבקר המועצה
והממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

1	מבוא.....	3
1.1	רקע כללי.....	3
1.2	עיקרי חוק הממונה על תלונות הציבור.....	4
1.3	דרכי הפניה לממונה.....	6
2	נתונים על התלונות שהתקבלו.....	7
2.1	כמות התלונות שהתקבלו.....	7
2.2	ממצאי בירור התלונות.....	7
3	תיאור הטיפול בתלונות.....	8
3.1	תלונה מס' תלב 001-2024.....	8
3.2	תלונה מס' תלב 002-2024.....	9

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

1. מבוא

1.1 רקע כללי

עבודתו של הממונה על תלונות הציבור הוגדרה בהוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: "החוק").

סעיף 2(א) לחוק מחייב את מועצת הרשות המקומית למנות את מבקר הרשות כממונה על תלונות הציבור, כדלהלן:

מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל בלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.

בהתאם לנדרש, מונה מבקר המועצה האזורית שדות דן (להלן: "המועצה") כממונה על תלונות הציבור במועצה (להלן: "הממונה").

סעיף 15 לחוק מחייב את הממונה להגיש לראש הרשות המקומית ולמועצה דין וחשבון על פעולותיו, כדלהלן:

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 ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

1.2 עיקרי חוק הממונה על תלונות הציבור

(א) עצמאות הממונה במילוי תפקידו

סעיף 3 לחוק מגדיר את עצמאותו של הממונה במילוי תפקידו, כדלהלן:
במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

(ב) חובת סודיות

סעיף 4 לחוק מגדיר את חובת הסודיות המוטלת על הממונה, כדלהלן:
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, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית - רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

(ג) הגשת תלונה

סעיף 5 לחוק מגדיר מי רשאי להגיש תלונה, כדלהלן:
(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
(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, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזק או נזק פוטנציאלי או אי-צדק בולט.

(ד) דרך הגשת התלונה

סעיף 6 לחוק קובע את אופן הגשת תלונה לממונה, כדלהלן:
תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם 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.

(ה) תלונות שאין לבררן

סעיף 7 לחוק קובע אילו תלונות הממונה לא יברר, כדלהלן:
(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 בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, 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, 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.
(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצייג את הנימוקים לכך.

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

(ו) דרכי בירור התלונה

סעיף 8 לחוק קובע את דרכי בירור התלונה על ידי הממונה, כדלהלן:

- (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- (ד) 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 מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- (ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.
- (ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
- (ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

(ז) הפסקת בירור

סעיף 10 לחוק קובע את סמכות הממונה להפסיק בירור של תלונה, כדלהלן:

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 את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

(ח) תוצאות הבירור

סעיף 11 לחוק קובע את אופן הודעת הממונה על תוצאת הבירור שערך, כדלהלן:

- (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) 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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

על אף האמור, סעיף 12 לחוק קובע סייגים מסוימים להודעת הממונה, כדלהלן:

- בהודעה לפי סעיף 11(א) 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.

(ט) חומר שאינו ראיה

סעיף 16 לחוק קובע שדוחות הממונה לא ישמשו כראיות בהליכים שונים, כדלהלן:

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

להלן פירוט דרכי הפניה אל הממונה:

(א) פניה באמצעות טופס מקוון באתר המועצה;

(ב) פניה באמצעות הדוא"ל;

(ג) פניה במכתב;

(ד) פגישה אישית עם הממונה לאחר תיאום;

בנוסף, תלונות המוגשות ישירות לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה (להלן: "נת"צ"), מועברות על ידי נת"צ לטיפול ובדיקתו של הממונה, אשר בסיום בדיקותיו מעדכן את נת"צ ואת המתלוננים על תוצאות בדיקתו ואופן הטיפול של המועצה בתלונה.

במהלך שנת 2024 הוגשו לטיפול הממונה 2 תלונות ציבור אשר נמצאו מוצדקות, בנוסף לכך נשלחו למבקר המועצה 8 פניות אשר אינן מוגדרות תלונת ציבור והופנו המשך טיפול על ידי גורמים הרלוונטיים במועצה.

דוח ממונה על תלויות הציבור לשנת 2024

2. נתונים על התלויות שהתקבלו

2.1 כמות התלויות שהתקבלו

במהלך שנת 2024 התקבלו 2 תלויות.

2.2 ממצאי בירור התלויות

בירור התלויות שהתקבלו העלה, כי כל התלויות שהתקבלו במהלך שנת 2024 (100%) נמצאו מוצדקות, כמפורט להלן:

ממצאי הבירור	כמות	אחוז
לא מוצדקת	-	-
לא נדרש בירור	-	-
מוצדקת	2	100%
טרם הסתיים	-	-
סכום כולל	12	100.00%

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

3. תיאור הטיפול בתלונות

3.1 תלונה מס' תל"ב 001-2024

מדובר בתלונה שהופנתה לבירור הממונה באמצעות דוא"ל בנושא אספקת פחים ירוקים לבתים חדשים ביישוב משמר ההשבעה.

לצורך בירור התלונות, פנה הממונה אל הגורמים האמונים במועצה לקבלת התייחסותם.

התושבת טענה שפנתה 4 פעמים למועצה לצורך קבלת פחים ירוקים לבתים חדשים לצורך השכלת אשפה ביתית. התושבת טוענת שחלפו 7 חודשים מאז שפנתה לראשונה למועצה על כך ולא התקבלה התייחסות בנושא ולכן הפנתה תלונה לממונה.

לאחר בירורים וקבלת התייחסות מהגורמים הרלוונטיים במועצה, פנה הממונה לאגף התברואה בבקשה לספק פחים ירוקים לבתים החדשים לצורך השכלת פסולת ביתית של התושבת, והדבר בוצע בתוך שבועיים מרגע קבלת התלונה מפניית הממונה.

התלונה נסגרה בכך שסופקו פחים ירוקים לבתים החדשים לפי בקשת התושבת.

מדובר בתלונה שהופנתה לבירור הממונה באמצעות דוא"ל בנושא אספקת פחים ירוקים לבית שנגנב/ חסר ביישוב משמר ההשבעה.

לצורך בירור התלונות, פנה הממונה אל הגורמים האמונים במועצה לקבלת התייחסותם.

התושבת טענה שפנתה פעמיים למועצה לצורך קבלת פח ירוק חדש לבית שלה לאחר הפח שלה נגנב או נאבד לצורך השכלת אשפה ביתית. התושבת טוענת שחלפו 3 חודשים מאז שפנתה לראשונה למועצה על כך ולא התקבלה התייחסות בנושא ולכן הפנתה תלונה לממונה.

לאחר בירורים וקבלת התייחסות מהגורמים הרלוונטיים במועצה, פנה הממונה לאגף התברואה בבקשה לספק פחים ירוקים לבתים החדשים לצורך השכלת פסולת ביתית של התושבת, והדבר בוצע בתוך שבועיים מרגע קבלת התלונה מפניית הממונה.

התלונה נסגרה בכך שסופקו פחים ירוקים לבתים החדשים לפי בקשת התושבת.