

דוח הממונה על תלונות

הציבור לשנת 2017

**הנדון :** דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

1. הנני מתכבד להגיש לך, את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2017. הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות, ממונה על תלונות הציבור, התשס"ח-2008 (להלן: החוק) לראש הרשות ולחברי המועצה.
2. הדו"ח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2017 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות ותיאור הטיפול במבחר תלונות משתי הקטגוריות הנ"ל.
3. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצויין, כי הממונה על תלונות הציבור משמש גם כמבקר המועצה ומבקר הוועדה המקומית כל זאת בחצי משרה.
4. הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. לעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים ועל הרשות לדאוג כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.
5. הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על הרשות ועל יחידותיה.
6. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין הרשות שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. ישנם מקרים בהם ברור התלונה שמביאה פתרון לבעיית המתלונן, מצביעה על בעיה כללית או עקרונית, הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון.
7. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור, ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו, ובכך מתאפשר לנו כארגון, לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.
8. השנה התקבלו 33 פניות, לפי החלוקה הבאה :

סטטוס התלונה	כמות פניות
הועברו לטיפול משפטי	10
הועבר לטיפול על ידי הרשות	6
לא מוצדק	6
לא רלוונטי	1
מוצדק	5
מעקב	4
נותק קשר עם המתלונן	1

בברכה,

אלירז כהן,

ממונה על תלונות הציבור

העתק: חברי מליאת חוף אשקלון

## הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור

הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור הינו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור לרבות באשר למינוי ולמקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

### מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

לפי סעיף 1 (א) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. מליאת המועצה האזורית חוף אשקלון מינתה את מר אלירז כהן למבקר המועצה לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

### הגדרת התפקיד

הממונה מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי המועצה ולעיתים אף מייצג את התושבים בפניותיהם אל מול כלל המערכת העירונית. במסגרת תפקידו בודק הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד הרשות, נושאי משרה, ממלאי תפקיד, וכלל עובדי הרשות המקומית בין אם נתקבלה מתושב או כל אדם אחר, בנושאים המצוינים בחוק.

### עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

### סמכות דרכי בירור התלונה

הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני ראיות.

הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך 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, תוך 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 להתייצב בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה
3. 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.
4. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

## פרסום דרכי התקשרות לממונה

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

## דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 מאי בכל שנה. דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

## דרך הגשת תלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לברור יעיל של התלונה.

## תלונות שיש לברר

בסעיף 5 לחוק נקבע:

1. 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 170 א (ב) לפקודת העיריות על נושא משרה, או על ממלא תפקיד בו.
2. תלונה כאמור בסעיף 1 תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:
  - 2.1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה. והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
  - 2.2. המעשה נעשה בניגוד לחוק, או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות או אי צדק בולט.

## תלונות שאין לברר:

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, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדן.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).

## לוחות זמנים לברור התלונה

הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונות שנתקבלו, ועושה כל שניתן על מנת להשיב לפונים במהירות ובמקצועיות וזאת על אף שהוא מועסק בחצי משרה בלבד. יש לציין כי על פי החוק ברור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום גשתה.

טיפול בתלונות כנגד עובדים, נושאי משרה או ממלאי תפקיד ברשות המקומית הטיפול בתלונות כנגד עובדים מטבעו הינו טיפול מורכב ועדין, ושמירה על סודיות פרטי העובד מחויבת בדין.

במקרה של תלונה כנגד עובד הרשות, מוזמן העובד לבירור המקרה, ולאחריו מגבש הממונה על תלונות הציבור את מסקנותיו ומשיב לתושב. במידה ומוצא הממונה על תלונות הציבור מקום לערב את מנהלו הישיר של העובד ו/או מנכ"ל/ית הרשות, הינו רשאי לעשות כן.

### **סיכום ותודות**

ברצוני להודות למנהלי האגפים, למנהלי המחלקות ולעובדים, על הסיוע, שיתוף הפעולה, וההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול, ומענה לתלונות הציבור.

המועצה האזורית חוף אשקלון פועלת לשיפור מתמיד בשירות לתושב.

אני תקווה כי דו"ח פעילות זה, יסייע לכולנו להפיק את המסקנות הנדרשות, על מנת שנוכל להמשיך לחתור למצויינות בכלל הפעילות המוניציפאלית, לרבות בתחום השירות לתושב.

### **נתונים כלליים וסטטיסטיים**

1. בשנת 2017 ללשכת מבקר הרשות והממונה על תלונות הציבור התקבלו סה"כ 33 תלונות בנושאים כדלקמן<sup>1</sup>:

נושא	כמות פניות
בנייה ללא היתר	3
הסעות תלמידים	1
וועדים מקומיים	5
חופים	8
כריתה ללא סיבה	1
מכרזים	1
ספאם	1
פינוי פסולת	6
קבלת מידע	1
שיקום אסירים	1
תשלומי חינוך	1
תשתיות כבישים	3

2. תלונות ע"פ יחידות ארגוניות:

יחידה	כמות פניות
איכות סביבה	8
דוברות	1
וועדה מקומית	2
חברה כלכלית	11
חופש המידע	1

<sup>1</sup> פניה אחת הייתה טעות ברשות ועל כן קיימות רק 32 פניות בטבלה.

כמות פניות	יחידה
1	חינוך
5	מוניציפלית
1	רווחה
1	תחבורה
1	תשתיות תחבורה

3. סטטוס התלונה ע"פ יחידה :

מחלקה	סטטוס	כמות
איכות סביבה	הועבר לטיפול היחידה הרלוונטית	4
	לא מוצדק	3
	מוצדק	1
דוברות	מוצדק	1
וועדה מקומית	הועבר לטיפול משפטי	1
	לא מוצדק	1
חברה כלכלית	הועבר לטיפול משפטי	8
	לא מוצדק	1
	מוצדק	1
	נותק קשר עם המתלונן	1
חופש המידע	מוצדק	1
חינוך	הועבר לטיפול היחידה הרלוונטית	1
מוניציפלית	הועבר לטיפול משפטי	2
	לא מוצדק	1
	מוצדק	1
	מעקב	1
רווחה	הועבר לטיפול היחידה הרלוונטית	1
תחבורה	הועבר לטיפול היחידה הרלוונטית	1
תשתיות תחבורה	הועבר לטיפול היחידה הרלוונטית	1

4. דוגמאות לתלונות לא מוצדקות ומוצדקות :

# מועצה אזורית חוף אשקלון

12.07.2017

לכבוד: ח.א.

ג,ג

## הנדון: תלונה לגבי התנהלות הוועד המקומי כרמיה

בהמשך לשיחותינו, להלן סיכום העניין מבחינת טיפול בתלונתך:

1. ביום 25/02/2017 פנית אלי לראשונה, מהשיחה אותה קיימנו במשרדי לא הצלחתי להבין מה בדיוק הבעיה וביקשתי שתעבירי אלי חומרים וכן שתעבירי לי בצורה מסודרת בכתב מה לא תקין בהתנהלות הוועד.
2. ביום 27/02/2017 קיבלתי מייל ובו קובץ עם תלונתך, ללא אסמכתאות אותם ביקשתי לקבל. אציין כי מקריאת המסמך לא הצלחתי להבין בדיוק מה הבעיה.
3. ב 28/02/2017 שלחתי אליך מייל ובו בקשה לקבל את האסמכתאות.
4. ביום 30/04/2017 הגעת למשרדי עם החומר. ביקשתי וקיבלתי את החומר בו את מפרטת בדיוק מה הם הבעיות שעלו וקבענו להיפגש שוב ב 14/05/2017.
5. ב 14/05/2017, לאחר עיון בחומה ניסחתי בכתב מה הם טענותיך (חלקם נוסחו בכתב בפגישה):
  - 5.1. נציגת המליאה של כרמיה לא מתפקדת
  - 5.2. וועד מקומי לא מתפקד
  - 5.3. התפטר חבר וועד ולא התקבל חבר וועד נוסף
  - 5.4. תקציב של הוועד המקומי מגיע לידיים פרטיות (לקיבוץ)
  - 5.5. וועדת הביקורת לא מתפקדת
  - 5.6. הוועד המקומי לא משתף פעולה עם הביקורת
6. בנוסף קיימתי פגישה עם יו"ר הוועד המקומי כרמיה ועם הגזבר של הוועד.

## להלן סטטוס הבירור בתלונה:

1. נציגת המליאה של כרמיה מופיעה בפגישות של מליאת הרשות.
2. הוועד המקומי כרמיה מקיים ישיבות (עיינתי בפרוטוקול של הוועד) כמו כן הוא הגיש הצעת תקציב ל-2017, כמו כן משיחה עם מנהלת המחלקה המוניציפלית של המועצה עולה כי הוועד שם מתפקד כמו כל וועד אחר ביישובי המועצה.
3. מבדיקה במחלקה המוניציפלית, התקבל חבר ועד נוסף לוועד המקומי כרמיה הדבר עולה מפרוטוקול וועד המקומי של היישוב כרמיה.
4. על מנת לענות על סעיף זה נשלח מנהל החשבונות הראשי של המועצה לבצע בדיקה עבור שנת הכספים 2016 ביום 19/06/2017. בבדיקה נבדק התקציב שמועבר מהמועצה ליישוב, נמצא תקין.
5. מאחר והתפטרו חברי וועדת ביקורת בכרמיה אכן וועדת הביקורת לא תפקדה. לאחרונה מונה חברים נוספים לוועדת הביקורת במליאת הרשות ואני מקווה כי לאחר שיודעו להם על חברותם תתחיל וועדת הביקורת של הוועד לפעול באופן סדיר.

לשכת יו"ר: 6775500 | סגן יו"ר: 6775503 | מנכ"ל: 6775552 | גזבר: 6775505 | חינוך: 6775596 | רווחה: 6775534  
ביטחון: 6775525 | דת ורכש: 6775586 | תחבורה: 6775520 | הנה"ח: 6775510 | גביה: 675512/3 | חכ"ל: 6775538  
מתנ"ס: 6775551 | מרכז חוסן: 6775598 | ועדה לתכנון ובניה: 6776403 | רב מועצה: 6775545 | תברואה: 6775518

באר גנים

\*

בית שקמה

\*

ברכיה

\*

בת הדר

\*

גברעם

\*

גיאה

\*

הודיה

\*

זיקים

\*

חלץ

\*

יד-מרדכי

\*

כוכב-מיכאל

\*

כפר סילבר

\*

כרמיה

\*

מבקיעים

\*

משען

\*

ניצנים

\*

ניצן

\*

ניצן ב'

\*

ניר-ישראל

\*

נתיב העשרה

\*

תלמי-יפה

# מועצה אזורית חוף אשקלון

אציין כי משיחותנו וכן משיחותי עם יו"ר הוועד המקומי וגזבר הוועד המקומי עולה כי עבודת הביקורת שנעשתה איננה תקינה, לדברי היו"ר והגזבר, שאושרו על ידך, הפניות לוועד המקומי בוצעו ללא החלטת וועדת הביקורת (כאשר עוד פעלה), ללא החלטה על נושא ביקורת, כאשר כן הועברו חומרים הם פרסמו בהדגשות מסוימות ללא מתן הזדמנות למבוקרים להגיב, ה"חומרים" פרסמו בקבוצות הווצאפ של היישוב ולא בישיבות מסודרות עם חברי הוועד המקומי.

על מנת להבהיר כיצד על וועדת ביקורת לפעול כונסו חברי וועדת הביקורת של מושב כרמיה לשיחה במשרדי. בשיחה הובהר כיצד יש לנהל הליך של ביקורת ומתי ניתן לפרסם את ממצאים.

כולי תקווה כי לאחר כניסת שני החברים החדשים לוועדת הביקורת במושב כרמיה, הליך הביקורת בוועד המקומי יחזור למסלולו התקין.

באר גנים

\*

בית שקמה

\*

ברכה

\*

בת הדר

\*

גברעם

\*

גיאה

\*

הודיה

\*

זיקים

\*

חלץ

\*

יד-מרדכי

\*

כוכב-מיכאל

\*

כפר סילבר

\*

כרמיה

\*

מבקיעים

\*

משען

\*

ניצנים

\*

ניצן

\*

ניצן ב'

\*

ניר-ישראל

\*

נתיב העשרה

\*

תלמי-יפה

אשמח לעמוד לשירותך בכל צורך

בברכה,

אלירז כהן, רו"ח

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

העתקים:

מחלקה מוניציפלית

וועד מקומי כרמיה

לשכת יו"ר: 6775500 | סגן יו"ר: 6775503 | מנכ"ל: 6775552 | גזבר: 6775505 | חינוך: 6775596 | רווחה: 6775534 | ביטחון: 6775525 | דת ורכש: 6775586 | תחבורה: 6775520 | הנה"ח: 6775510 | גביה: 675512/3 | חכ"ל: 6775538 | מתנ"ס: 6775551 | מרכז חוסן: 6775598 | ועדה לתכנון ובניה: 6776403 | רב מועצה: 6775545 | תברואה: 6775518



19/06/2017

לכבוד :

י.מ.

ג.ג.

הנדון: תלונה מיום 21/04/2017

בהמשך לתלונתך ולאחר בירור מול מחלקת התברואה במועצה ככל הנראה הביוב מוצב במקומו ע"פ ההיתר, כמו כן אתה מוזמן להגיע ולבחון את ההיתר במחלקת התברואה וכן לפתוח קריאה בכל פעם שהביוב עולה על גדותיו על מנת שהנושא יטופל.

אציין כי מדובר בהיתר ישן מאוד.

בברכה,

אלירז כהן,

ממונה על תלונות הציבור

- באר גנים
- +
- בית שקמה
- +
- ברכיה
- +
- בת הדר
- +
- גברעם
- +
- גיאה
- +
- הודיה
- +
- זיקים
- +
- חלץ
- +
- יד-מרדכי
- +
- כוכב-מיכאל
- +
- כפר סילבר
- +
- כרמיה
- +
- מבקיעים
- +
- משען
- +
- ניצנים
- +
- ניצן
- +
- ניצן ב'
- +
- ניר-ישראל
- +
- נתיב העשרה
- +
- תלמי-יפה



11/07/2017

לכבוד :

נ.מ

נכבדי,

הנדון: תלונה מיום 30/06/2017

בהמשך לתלונתך בדבר אי קבלת מידע ע"פ חוק חופש המידע מביקרה שערכת תלונתך אכן מוצדקת. משיחה שערכת עם "הממונה על חוק חופש המידע" במועצה עולה כי קיימות אצלה פניות רבות שטרם טופלו. כמו כן סוכם כי פנייתך תקבל מענה עד סוף החודש. אנא עדכן אותי במידה ולא קיבלת מענה בתחילת אוגוסט.

בברכה,

אלירז כהן,

ממונה על תלונות הציבור

העתקים:

מור ברבי, הממונה על חופש המידע.

עו"ד אלי בן מוחה, יועמ"ש המועצה האזורית חוף אשקלון.

- באר גנים \*
- בית שקמה \*
- ברכיה \*
- בת הדר \*
- גברעם \*
- גיאה \*
- הודיה \*
- זיקים \*
- חלץ \*
- יד-מרדכי \*
- כוכב-מיכאל \*
- כפר סילבר \*
- כרמיה \*
- מבקיעים \*
- משען \*
- ניצנים \*
- ניצן \*
- ניצן ב' \*
- ניר-ישראל \*
- נתיב העשרה \*
- תלמי-יפה \*



08/04/2018

לכבוד :

נ.ב.

נכבדי,

הנדון : תלונתך מיום 18/08/2017

בהמשך לתלונתך בנושא תעלת הניקוז שטרם תוקנה נמצא כי תלונתך מוצדקת, התלונה תועבר לטיפול כל הגורמים הרלוונטיים במועצה.

בברכה,

אלירז כהן,

ממונה על תלונות הציבור



19/06/2017

לכבוד :

א.ע

ג,ג

הנדון: תלונה מיום 04/03/2017

בהמשך לתלונתך בדבר אי ניקוי המגרש הצמוד לביתך המוצדקת. ולאחר בירור מול אגף איכות הסביבה במועצה הנושא בטיפול המועצה, מביקור שקיימתי לאחרונה באתר האתר נקי.

בברכה,

אלירז כהן,

ממונה על תלונות הציבור