



המועצה המקומית קריית טבעון הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

להגשת תלונה ניתן לסרוק



עורך הדוח: גל רוזנטל

אפריל 2025



29.04.2025

לכבוד:

מר עידו גרינבלום – ראש המועצה המקומית קריית טבעון

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הנני מתכבד להגיש לך את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024, בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024 מכיל נתונים על תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2024 במשרד הממונה על תלונות הציבור, תמצית של סיכומי התלונות בהן נמצאו ליקויים שיש לתקן וכן תוצאות מעקב אחרי תיקון ליקויים שעלו מתלונות שטופלו בשנים קודמות.

הדוח אינו כולל פרטים ונתונים לגבי תלונות ופניות שמוענו לגורם כלשהו במועצה והממונה על תלונות הציבור היה מכותב אליהן לידיעה.

ברצוני לציין, כי התחלתי את תפקידי כממונה על תלונות הציבור במועצה במהלך חודש פברואר 2025. לפיכך, חלק מדוח זה מתאר טיפול בתלונות של קודמי בתפקיד, מר יניב זימן. קודמי ואני זכינו לשיתוף פעולה מלא מכל הגורמים הרלוונטיים שנדרשו למתן התייחסויות בדוח זה. שיתוף פעולה זה מניב תוצאות חיוביות רבות וטיפול מידי בכל הנושאים אותם מעלה הממונה על תלונות הציבור. ראוי להדגיש, כי הדוח אינו מאפיין את כלל פעולות המועצה, אלא רק את הפעולות בנושאים שנבדקו.

עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, עליך להביא דוח זה לדיון במליאת המועצה בתוך **חודשיים** מיום קבלת הדוח, כלומר עד לתאריך 29.6.2025, וכן לפרסם דוח זה באתר האינטרנט של המועצה.

בברכה,

גל רוזנטל

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור
המועצה המקומית קריית טבעון

העתק:

גב' סיגלית עין קדם, מנכ"לית המועצה המקומית קריית טבעון
חברי מליאת המועצה המקומית קריית טבעון



תוכן העניינים

1.	מבוא	4
2.	נתונים סטטיסטיים על התלונות	6
3.	דוגמא לתלונות מוצדקות בהן נמצאו ליקויים	11
4.	דוגמא לתלונות נוספות שטופלו	13
5.	מעקב תיקון ליקויים	16
6.	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008	17



1. מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 קובע כי "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 ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור".

מי רשאי להגיש תלונה?

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על המועצה ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד במועצה, וכן על גוף עירוני מבוקר, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- 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;
- 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.

התלונה תוגש בכתב על ידי המתלונן. במקרים בהם יראה לנכון, יאפשר הממונה על תלונות הציבור הגשת תלונה בעל פה, שתירשם מפי המתלונן ותחתם על ידו. תלונה שהוגשה בשם המתלונן על ידי אדם אחר, תוגש בצירוף ייפוי כוח מטעם המתלונן.

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור קיים באתר המועצה : [/https://www.ktv.org.il/804](https://www.ktv.org.il/804)

תלונות שלא יטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור

- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].



לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שבית משפט או בית דין דן בהם;
- תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- תלונה אנונימית.

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 במועצה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם 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 –

- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- לדרוש מכל עובד של המועצה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור.

הממונה על תלונות הציבור יברר את התלונה באופן מעמיק, ענייני, ביושרה וללא משוא פנים, ועל פי עקרונות השוויון והצדק, תוך שמירה על כבוד המתלונן ועל כבוד הנילון. 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 החוק או תפקידו כמבקר המועצה, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר המועצה – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר המועצה לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

מצא לנכון הממונה על תלונות הציבור כי בעקבות התלונה קיימים ליקויים אשר יש לתקנם, יכתוב סיכום של בירור התלונה לרבות המלצותיו לתיקון הליקויים. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

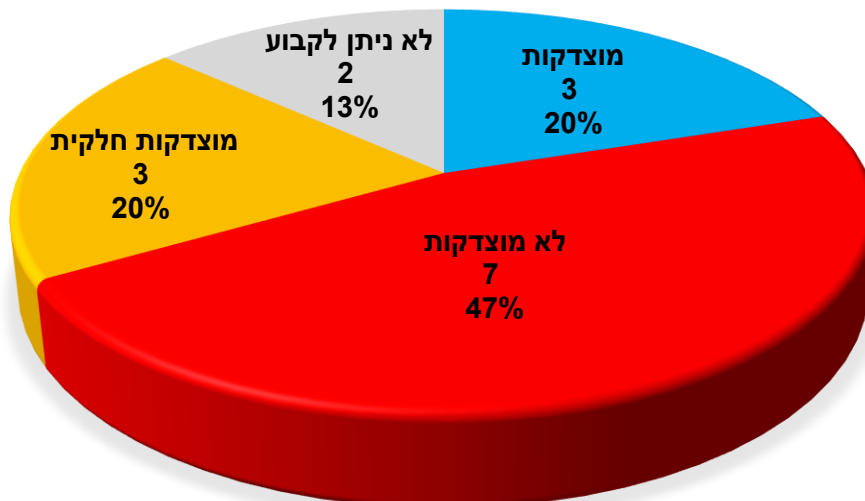


2. נתונים סטטיסטיים על התלונות

במהלך שנת 2024 הופנו לממונה על תלונות הציבור 20 תלונות, לעומת 36 תלונות שהופנו בשנת 2023. מתוכן - 15 תלונות (כ-75%) נבדקו והטיפול בהן הסתיים; 2 תלונות (10%) לא טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור (המתלוננים הופנו לגורמים רלוונטיים במועצה להמשך טיפול); ו-3 תלונות (15%) עדיין נמצאות בתהליך של טיפול.

להלן פילוח התלונות לפי תוצאות הבירור מתוך כלל התלונות שנבדקו ונסגרו בשנת 2024, לרבות תלונות שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2024 והטיפול בהן הסתיים בשנת 2025.

תלונות שהתקבלו בשנת 2024 ונסגרו

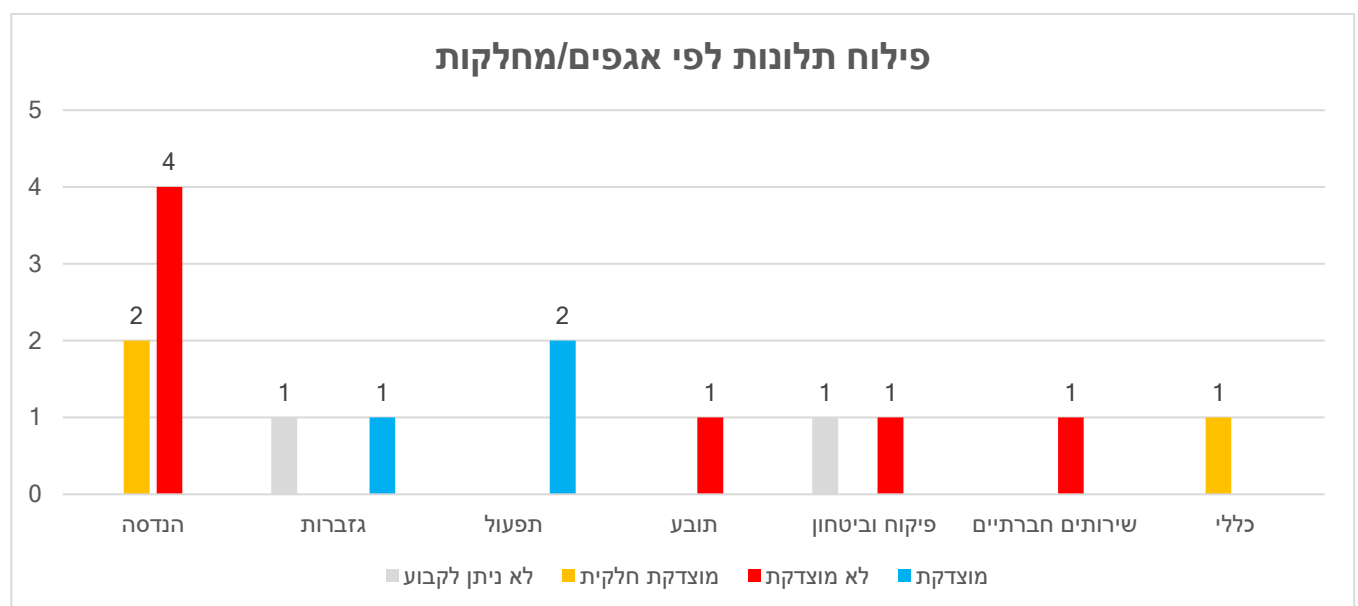


מתוך התרשים להלן עולה, כי 7 תלונות (כ-47%) נמצאו לא מוצדקות; 6 תלונות (40%) נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית; ו-2 תלונות (כ-13%) נבדקו אולם לא ניתן לקבוע אם הן מוצדקות.



הטבלה והגרף להלן מציגים את התפלגות התלונות שנבדקו, לפי אגפים/ מחלקות :

אגף	מוצדקת	לא מוצדקת	מוצדקת חלקית	לא ניתן לקבוע	סה"כ (%)
הנדסה		4	2		6 (40%)
גזברות	1			1	2 (כ- 13%)
תפעול	2				2 (כ- 13%)
תובע		1			1 (כ- 7%)
פיקוח ובטחון		1		1	2 (כ- 13%)
ש. חברתיים		1			1 (כ- 7%)
כללי			1		1 (כ- 7%)
סה"כ	3	7	3	2	15

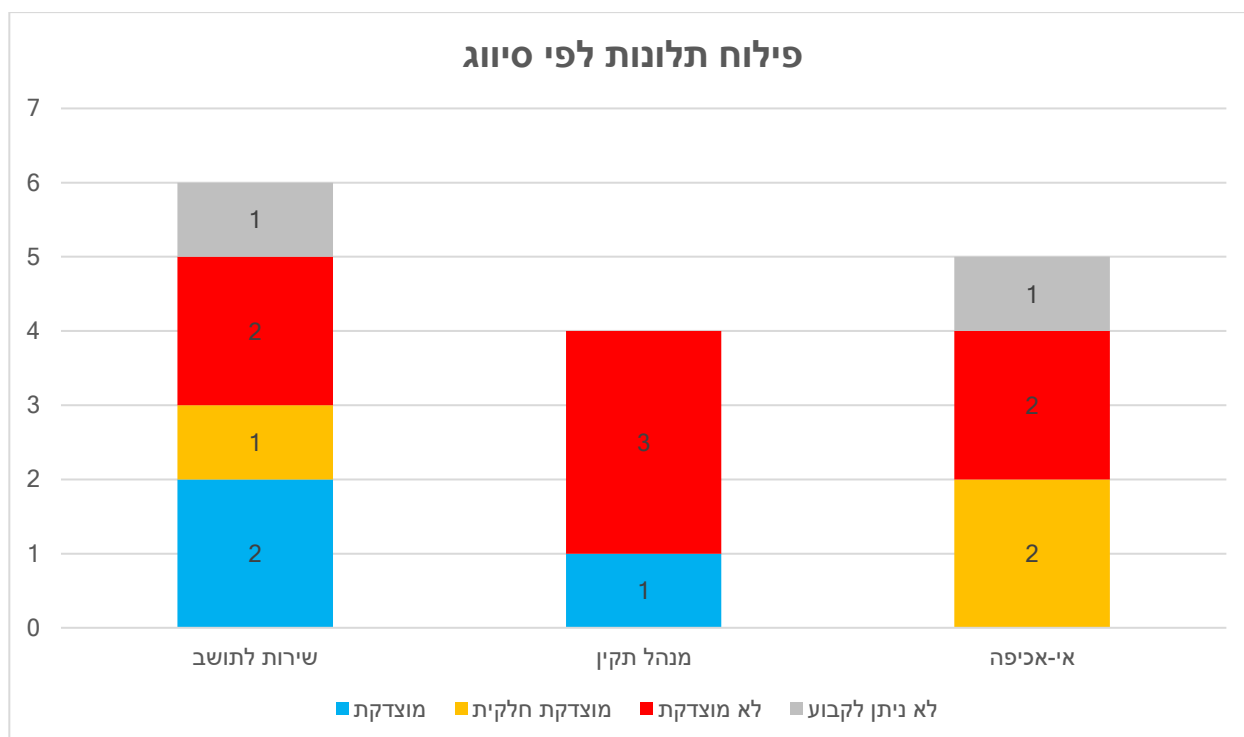


מתוך הטבלה והתרשים להלן עולה, כי רוב התלונות (40%) עסקו בנושאי אגף ההנדסה (6 תלונות סך הכל), כאשר 4 מתוכן לא מוצדקות ו- 2 מוצדקות חלקית. בתחום אגף התפעול התקבלו 2 תלונות (כ- 13% מסך התלונות), שתיהן נמצאו מוצדקות. שאר התלונות נחלקות בין האגפים האחרים (גזברות, פיקוח ובטחון, שירותים חברתיים, תובע וכללי).

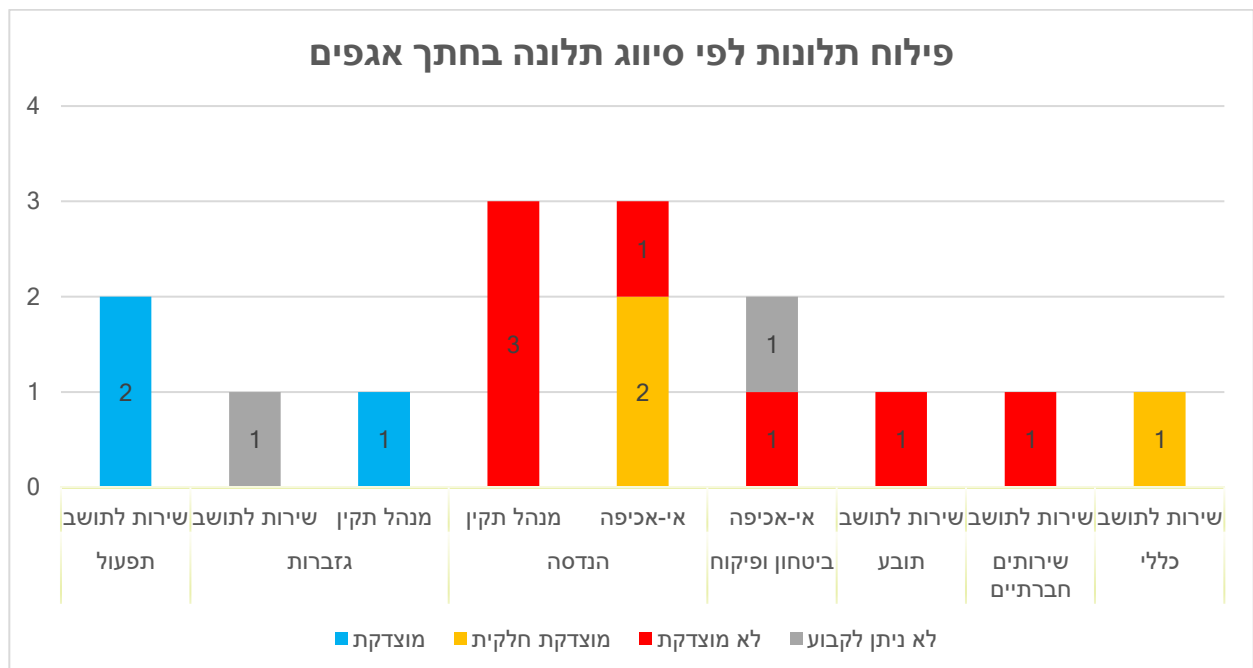


הטבלה והגרפים להלן מציגים את התלונות שנבדקו בחלוקה לפי סיווג התלונה :

סה"כ	סיווג התלונה			אגף / מחלקה	
	שירות לתושב	מנהל תקין	אי אכיפה		
2	2			תפעול	מוצדקת
1		1		גזברות	
1			1	הנדסה	מוצדקת באופן חלקי
1	1			כללי	
5		3	2	הנדסה	לא מוצדקת
1			1	חירום ופיקוח	
1	1			תובע	
1	1			ש. חברתיים	
1			1	חירום ופיקוח	לא ניתן לקבוע
1	1			גזברות	
15	6 (40%)	4 (כ-27%)	5 (כ-33%)		סה"כ



מתוך הטבלה והתרשים להלן עולה, כי 6 תלונות (40%) סווגו בנושאי שירות לתושב, מתוכן 3 נמצאו מוצדקות או מוצדקות חלקית; 5 תלונות (כ-33%) בתחום אי אכיפה, 1 מתוכן נמצאה מוצדקת חלקית; ו- 4 תלונות (כ-27%) בתחום מנהל תקין, מתוכן 1 מוצדקת ו- 3 לא מוצדקות.

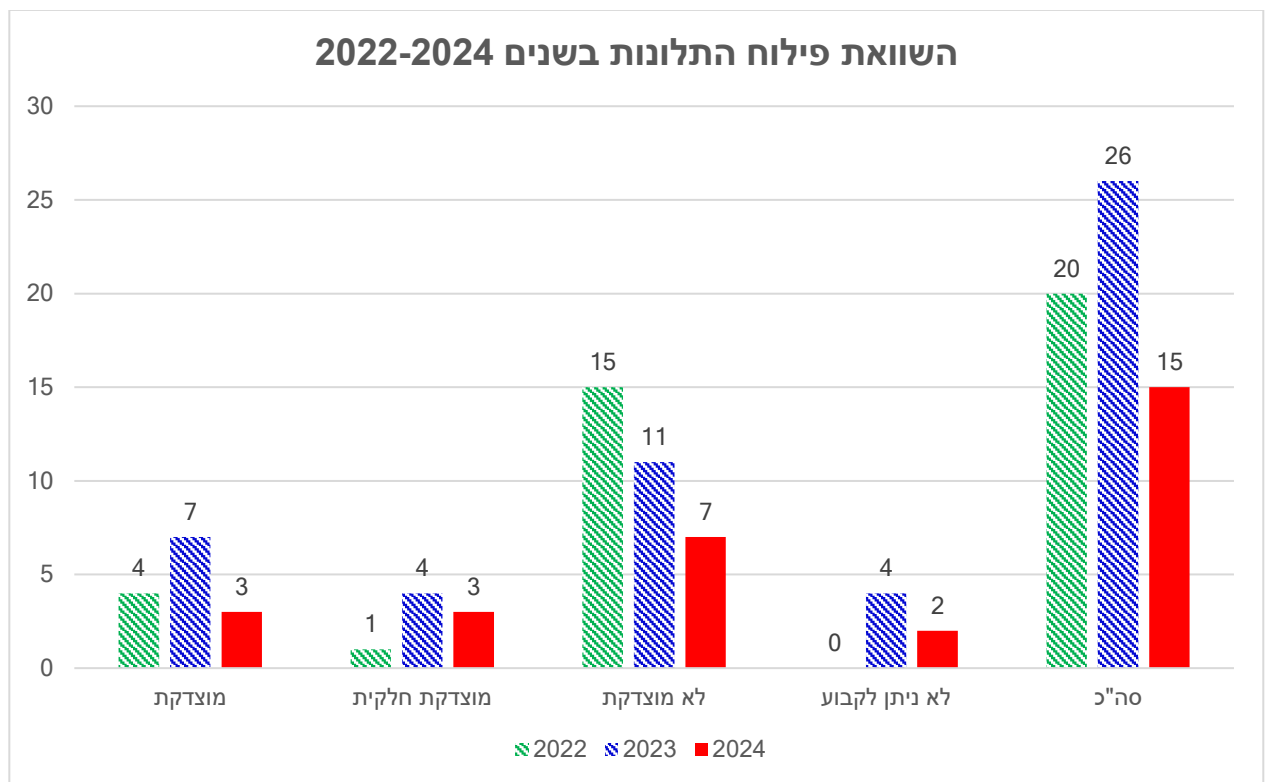


מתוך הטבלה והתרשים להלן עולה, כי:

- א. בסיווג **שירות לתושב** - 2 תלונות היו בנושאי אגף התפעול (מוצדקות); 1 בנושא גזברות (לא ניתן לקבוע); 1 בנושא תובע (לא מוצדקת); ו- 1 בנושא שירותים חברתיים (לא מוצדקת).
- ב. בסיווג **מנהל תקין** - 3 תלונות היו בנושאי מנהל ההנדסה (כולן לא מוצדקות); ו- 1 תלונה בנושא גזברות (מוצדקת).
- ג. בסיווג **אי-אכיפה** - 3 תלונות בנושאי מנהל ההנדסה (2 מוצדקות חלקית, 1 לא מוצדקת); 2 תלונות בנושאי ביטחון ופיקוח (1 לא מוצדקת ו- 1 לא ניתן לקבוע);



הגרף הבא מציג את השינויים בכמות התלונות בשלוש השנים החולפות:



מהגרף לעיל עולה, כי **כמות התלונות הכוללת** שטיפולן נסגר בשנת 2024 היתה 15. כמות זו משקפת ירדה בהשוואה לכמות התלונות שבוררו ונסגרו בשנתיים החולפות - 26 תלונות בשנת 2023 (ירידה של כ- 42%) ו- 20 תלונות בשנת 2022 (ירידה של כ- 25%).

בהתייחס למידת מוצדקות התלונות עולה, כי כמות **התלונות המוצדקות והמוצדקות באופן חלקי** היתה 6. כמות זו משקפת ירדה מ- 11 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית בשנת 2023 (ירידה של כ- 45%), אך עליה בהשוואה ל- 5 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית בשנת 2022 (עליה של כ- 17%); כמות **התלונות הלא מוצדקות** היתה 7 בשנת 2024. כמות זו משקפת ירדה מ- 11 בשנת 2023 (ירידה של כ- 36%), מגמה דומה גם בהשוואה ל- 15 תלונות לא מוצדקות בשנת 2022 (ירידה של כ- 47%).



3. דוגמא לתלונות מוצדקות בהן נמצאו ליקויים

3.1 תלונה בנושא "תאורה לקויה בגן המשחקים ברחוב הורדים"

תמצית התלונה:

תושב המועצה התלונן על ליקוי בטיחות בגן המשחקים ברחוב הורדים שנגרם בשל תאורה לקויה וכי תשובת המועצה דוחה את הטיפול בשל פער בקו חשמל והעדר תקציב.

תמצית תוצאות הבירור:

הפער בתאורה מוכר באגף התפעול ובמנהל ההנדסי וקיים בגנים נוספים. באותה עת, המועצה פעלה לפי תקציב של 1/12, עד לכינון מועצה חדשה לאחר הבחירות לרשויות המקומיות. אגף התפעול ומנהל ההנדסה פועל לפי סדר קדימות לטיפול בתחום התאורה ועתיד להוסיף תאורה לפי תוכנית העבודה שתקבע.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

נדרש להשלים את פערי התאורה בשטחים הציבוריים לפי סדר קדימות, בדגש על גני משחקים ומקומות בעלי פוטנציאל למפגעי בטיחות בשל כך, בהתאם לתקן המחייב ותוך תיקון ותחזוקת שבר במידת הצורך.

3.2 תלונה בנושא "פינוי לקוי של עלים בסמטת החצב"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה התלוננה, כי עובדי ניקיון משאירים את העלים שאוספים במקום המוגדר לחניה ולא בנקודת איסוף גזם קרובה.

תמצית תוצאות הבירור:

עובדי קבלן שביצעו את העבודה בתקופה מסויימת, לא הכירו את הנושא. האירוע נלקח לתשומת הלב של מחלקת גינון והעובדים תודרכו בהתאם.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

הנחיית עובדי הגינון לרכז את העלים בפינת הגזם הסמוכה.



3.3 תלונה בנושא "כפל קנס"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על כפל קנס שקיבל מהמועצה בגין דוח ששולם לאחר שביקש להישפט ושילם קנס שקבע לו בית המשפט.

תמצית תוצאות הבירור:

התובעת אישרה כי הקנס שולם בבית המשפט וכפל הקנס יבוטל בהתאם.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

החלטה של בית משפט בעניין דוח נדרשת להיות מעודכנת במערכת הגביה של המועצה.



4. דוגמא לתלונות נוספות שטופלו

4.1 תלונה בנושא "מפגע בטיחות ופלישה לשטח ציבורי"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על חריגת בניה של סוכך חניה ועל מפגע בטיחות.

תמצית תוצאות הברור:

קיימת חריגה מינורית של הסוכך אשר תטופל בהתאם למדיניות האכיפה של הוועדה המקומית לתכנון ובניה. מפגע הבטיחות מטופל לפי סמכויות הפיקוח וחוקי העזר.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

4.2 תלונה בנושא "אי טיפול המועצה במטרד הנובע מהפעלת יחידת אירוח"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה שהתלוננה על הפעלת יחידת אירוח סמוך לביתה באופן לא חוקי, ומהווה מטרד רעש.

תמצית תוצאות הברור:

תיק הפיקוח בנושא מטופל במנהל ההנדסי מזה זמן ובוצעו מספר פעולות חקירה. החלפת בעלים של הנכס עיכבה את הטיפול והובילה לפתיחת התיק מחדש ולהשלמת פעולות חקירה.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

4.3 תלונה בנושא "חוסר שיתוף פעולה של המועצה בעניין דוח חניה"

תמצית התלונה:

תושב המועצה התלונן (באמצעות עו"ד) על חוסר שיתוף פעולה של המועצה בנושא ערעור על דוח חניה.

תמצית תוצאות הברור:

נמצא, כי ערעור על הדוח הגיע, טופל ונדחה ע"י התובע, תוך מתן נימוקים. לבעל הרכב קיימת זכות להגיש בקשה להישפט. באשר לדוח נוסף שניתן ואשר גם לגביו הוגש ערעור, הרי שהערעור נמצא אותה עת בטיפול התובע וממתין להחלטתו.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.4 תלונה בנושא "קבלת הודעה על חוב ארנונה ללא קבלת שובר"

תמצית התלונה:

תושב התלונן שקיבל הודעה על חוב של תשלום ארנונה באמצעות מסרון, מבלי לקבל שובר; וכי לא קיבל מענה טלפוני לפניותיו.

תמצית תוצאות הברור:

השובר נשלח לכתובת המעודכנת למשלוח דואר במועצה. המענה הטלפוני לפניותיו ניתן ממוקד חיצוני למועצה. בוצעה פניה למוקד כדי שמקרים אלה לא יישנו.

לא ניתן לקבוע אם התלונה מוצדקת



4.5 תלונה בנושא "אי מתן אישור מהמועצה לתוכנית ניקוז"

תמצית התלונה:

תושב המועצה התלונן בעקבות קריסת קיר תמך במגרש השכן ומים שזרמו לתוך המגרש ועל כך שאינו מקבל אישור מהמועצה לתוכנית ניקוז, הכוללת חפירת צינור שיתחבר לקולטן בכביש.

תמצית תוצאות הבירור:

לאחר תלונה על קריסת הקיר תמך הגיע נציג המועצה באותו הערב לצורך בחינה להוצאת צו מבנה מסוכן של מנהל ההנדסה. המועצה מינתה יועץ לצורך הנחיית בעל המגרש כיצד לבצע תיקון. המים שזרמו לחצר הבית חשפו בעיית ניקוז. תוכנית הניקוז שנתבקשה, אושרה לרבות שיפור הניקוז בשטח הביצורי בידי המועצה. **התלונה נמצאה לא מוצדקת.**

4.6 תלונה בנושא "יחס עוין מצד עובדת מהמחלקה לשירותים חברתיים"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על יחס עוין שקיבל מצד עובדת המועצה במחלקה לשירותים חברתיים.

תמצית תוצאות הבירור:

לאחר פגישה ובירור מקיף, לרבות עם המתלונן הסתבר, כי התשובות שהועברו היו ענייניות ומכבדות. **התלונה נמצאה לא מוצדקת.**

4.7 תלונה בנושא "דרישות פיקוח שאינן חוקיות"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על כך שקיבל דרישה של מפקח בניה החורג מסמכויותיו ומתנה ביצוע של התאמות לפי היתר בניה בהוצאת צו הפסקת עבודה.

תמצית תוצאות הבירור:

תהליך הפיקוח בוצע בהתאם לסמכות הפקח ולאור ההיתר.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.8 תלונה בנושא "אי מתן אישור למדרגות נוספות"

תמצית התלונה:

תושב התלונן שלא קיבל אישור לבניית מדרגות חיצוניות, בניגוד לחוק תכנון ובניה.

תמצית תוצאות הבירור:

השלב שבו מצוי תהליך ההיתר הינו שלב "בקרה מרחבית" לפני קבלת החלטה של רשות הרישוי. בניית המדרגות עלולה להעיד על שימוש עתידי שונה מזה עליו הוגשה הבקשה. לפיכך, ובהתאם לסמכות בחוק, לא ניתן האישור.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.



4.9 תלונה בנושא "אי פינוי מפגעי גרוטאות"

תמצית התלונה:

תושבת התלונה על אי אכיפה של פינוי גרוטאות המהוות מפגע.

תמצית תוצאות הבירור:

בוצעה פעילות אכיפה. הגרוטאות נמצאו בשטח פרטי. פינוי משטח פרטי, מחייב לקבוע כי הגרוטאות מהוות מטרד תברואתי וסכנה לציבור. המחלקה לפיקוח חירום וביטחון פועלת בנושא זה עם המשרד להגנת הסביבה.

לא ניתן לקבוע אם התלונה מוצדקת.

4.10 תלונה בנושא "קומפוסטר כמפגע ריח"

תמצית התלונה:

תושב התלונן על מפגע ריח שנוצר בעקבות קומפוסטר הנמצא בשטח של השכנים.

תמצית תוצאות הבירור:

מספר תלונות בנושא מפגע הריח עסקו בקומפוסטר, תרנגולות וגרוטאות. התלונות נבדקו ע"י פקחים עירוניים של המועצה (גם של השירות הוטרינרי). לא נמצא מפגע כפי שמוגדר בחוק העזר העירוני. עם זאת, פקחים יגיעו למקום באופן תקופתי לפי סדר עדיפות והקצאת משאבים כדי לוודא שאין במקום עבירות על חוקי העזר ויתעדו את הממצאים הרלוונטיים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.



5. מעקב תיקון ליקויים

להלן טבלה המכילה את תיקון הליקויים שעלו מתלונות שטופלו בשנת 2023 ועדכון על סטאטוס הביצוע של תיקון הליקוי:

נושא התלונה	תיקון ליקויים	סטאטוס (תחילת 2025)
אי קבלת מענה מראש המועצה ומתובע המועצה	נדרש למסד תהליך מסודר לאיסוף וחלוקה של פריטי דואר, בדגש על פריטי דואר רשומים, לכלל עובדי המועצה, לרבות עובדים להם אין משרד קבוע במועצה.	דואר רשום מגיע לאם בית המנתבת אותו למחלקה. תיבת דואר ייעודית תוגדר ליועמ"ש ולתובעת. עם המעבר למערכת גביה חדשה, כל פניה בנוגע לדוח מוזנת וניתנת לצפיה ולמעקב
אי טיפול המועצה בחריגת בניה	נדרש לזמן את השכן לחקירה ולהשלים את הטיפול בתיק הפיקוח, לרבות החלטה של התובע וביצוע הליכי אכיפה.	נפתח תיק אולם הטיפול בו לא התקדם. הנושא יתוחקר ויטופל בהתאם.
אי טיפול המועצה בעשן מארובות השכנים	נדרש לבחון האם הארובה עומדת בכל דיני התכנון והבניה להעביר אל התובע את התיק לצורך קבלת החלטה לנקיטה בהליכי אכיפה	נושא הארובות מטופל בהתאם למדיניות האכיפה. הוחלט לא לנקוט בהליכי אכיפה בתיק זה.
אי טיפול המועצה בהשכרת דירות לאירוח	נדרש להשלים את תיק החקירה בעניין הפעלת יחידת האירוח ולפעול לפי החלטת תובע.	הוגש כתב אישום בתיק זה.



6. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

הגדרות

1. בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" – לרבות מחדל;
"רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א) (1) 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 ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;
- (2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.
- (ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).
- (ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.
- (ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.
- (ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

חובת סודיות

4. 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.

הגשת תלונה

5. (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 תפקידו 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;

דוא"ל: mevaker@kiryat-tivon.muni.il

טופס להגשת תלונה: <https://www.ktv.org.il/804>



(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזק או נזק יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. 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.

תלונות שאין לבררן

7. (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 ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8. (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.



איסור הפרעה

9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

10. 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.

תוצאות הבירור

11. (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).

סייגים להודעה

12. 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.

דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. (א) 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, שלא היו לו לפני כן;
 - (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.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. 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 ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.



(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה –

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).