

2017

עו"ד טארק סאלח
מבקר וממונה תלונות
הציבור



דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

מוגש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות
המקומית ע"פ סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות
(ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

דברי הקדמה של הממונה על תלונות הציבור בדו"ח השנתי

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצת כפר כאוכב לשנת 2017 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – החוק).

החוק קובע את אופן המינוי, את דרכי הפעולה ואת הסמכויות של הממונה על תלונות הציבור שברשות המקומית, ולהלן מובאים בתמצית עיקרי החוק וכן הנהלים בנוגע להגשת תלונות והטיפול בהם במועצה.

מועצת הרשות ממנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") אלא אם החליטה על מינוי גורם אחר מטעמים מיוחדים.

במילוי תפקידו יהיה הממונה עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הממונה מחויב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו ולעשות בה שימוש רק לשם מילוי תפקידו או כמבקר הרשות.

כל אדם רשאי להגיש תלונה על המועצה ומוסדותיה וכן על כל עובד או נושא משרה בה ובלבד שיתקיימו בה במצטבר התנאים הבאים:

- נושא התלונה נוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- המעשה פוגע במישרין במתלונן (או באדם אחר שהסכים להגשת התלונה בעניינו).
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או לסמכות או למנהל תקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

הממונה לא יברר תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או תלונות המטופלות על ידי מבקר המדינה, בתפקידו כנציג תלונות הציבור.

הממונה לא יברר תלונה גם אם הוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית וכן תלויות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

כמו כן רשאי הממונה להפסיק בירור תלונה אם הנושא בא על תיקונו או שבוטלה על ידי המתלונן. בהגשת תלונה נדרש בדרך כלל כי היא תעשה בכתב אולם יתכן גם בירור תלונה שהוגשה בעל-פה (ונרשמה מפי המתלונן) או באופן אנונימי.

יש לציין כי התלונות שהתקבלו וטופלו בשנת 2017 הוגשו ע"י המתלוננים עצמם אשר חלקם הגישו תלונות או פניות כתובות וחלקם התלוננו בע"פ והתלונה נרשמה מפיהם.

בירור תלונה ייעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפנייה אל הגורם העירוני הנוגע בדבר ואם לא נעשה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

הממונה רשאי על פי החוק לברר תלונה בכל דרך שימצא לנכון ועליו להביאה בפני הנילון כדי לאפשר לו להתייחס ולהגיב עליה.

הממונה רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו כל מידע או מסמך הדרוש לו לדעתו ולצורך בירור תלונה וחל איסור מפורש להפריע לאדם בהגשת תלונה או להפריע ולגרום עיכוב בבירור תלונה.

בירור תלונה צריך להסתיים בתוך שנה ובתום הבירור יקבע הממונה אם הייתה מוצדקת, כולה או חלקה וידווח על כך למתלונן, לנילון, לממונה על הנילון ולראש המועצה.

במקרים שבהם העלה בירור התלונה שקיים ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הליקוי ולהציע דרכים לתיקונו. בדו"ח זה מובאים בתמצית התלונות ו/או הפניות אשר טופלו במהלך שנת 2017, וכן פרטים על אופן בירורן ועל תוצאות הבירור.

ראוי לציון כי רוב התלונות שנמצאו מוצדקות טופלו באופן משביע רצון עוד במהלך תהליך בירורן או בסמוך לאחריו, וחלקם נמצאים בהליך מעקב וטיפול מצד הגורמים הרלוונטיים במועצה.

1. תלונה בעניין תוואי כביש – מחלקת הנדסה

תאור הפניה

המתלונן פנה ביום 25/3/17 בתלונה בה הוא טוען כי פנה אל מהנדס המועצה בחודש ספטמבר 2016 בעניין הנדסי הקשור לגבולותיו עם הכביש הסמוך לביתו וזאת בהתבסס על נתונים, שלטענתו נבדקו ע"י מהנדס המועצה בשטח. התלונה מתיחסת לגדר בחלקה 15, גוש 17695, ובקיצור טענתו מתמצה כי קיימת חריגה/סטיה של 45 ס"מ של תוואי הגדר שנבנה על ידי המועצה לתוך חלקתו. הפונה מלין עוד, כי פנייתו הנ"ל לא זכתה לשום מענה או התייחסות מטעם המהנדס או מי מטעמו. ולא זו אף זו, אלא שניסיונותיו להשיג את מהנדס המועצה בשיחות והודעות טלפוניות לא הועילו.

בירור הפניה

מהנדס המועצה התייחס בהרחבה לתלונת הפונה, ובין היתר גם פרש את הרקע ההיסטורי של בניית אותו גדר, תוך פירוט תוכניות המתאר השונות אשר הריצה המועצה בחלקות הגובלות לאותו כביש, והכל בכדי להטיב עם בעלי החלקות הסמוכות לכביש (14, 15 לגוש 17695); וביניהם גם הפונה.

למען שלמות התמונה, מובאת להלן התייחסות המהנדס לתלונה הנ"ל, במלואה:

- במפת הגוש בין שתי החלקות הנ"ל לא מופיעה דרך רשומה או זכות מעבר, וכי בשנת 1978 אושרה תוכנית מתאר מס' 2174/ג שקבעה שביל להולכי רגל בין חלקה 14 ו-15 ברוחב של 5 מטר.
- בשנת 1990 אושרה תוכנית מפורטת מס' 6270/ג המהווה שינוי לתוכנית ג/2178 וקבעה כביש בין שתי החלקות ברוחב של 10 מ' וקו בניין קדמי 3 מ'.
- על סמך תכנית זו (רוחב כביש 10 מ') המתלונן הגיש בקשה לוועדה המקומית שכוללת תכנית מדידה, קיבל היתר בנייה, ובנה בית מגורים משתי קומות.
- רוחב חלקה 15 הוא צר יחסית ואישור הכביש וקו הבניין הקטין את האפשרות להוצאת היתר בנייה למגורים ובניית בית "נורמאלי" שלא יהיה הרבה לאורך.
- חלק מבעלי עניין בקרקע פנו למועצה לתקן את המצב כי ראו שקיימת פגיעה במימוש זכויותם.
- המועצה יזמה תכנית כלל יישובית לתיקונים כלליים ובתוכם גם את הכביש בין שתי החלקות; תוכנית ג/11158 שאושרה בשנת 2005 הקטינה את הכביש לרוחב 6.0 מ' וקו בניין 0 מ' במקום 3 מ'.
- הקטנת קו הבניין ל- 0 מ' אפשרה למתלונן להוציא היתר בנייה לתוספת בנייה משמעותית ליחידת המגורים שלו מצד הכביש.

- לפני כמה שנים פנה המתלונן בעצמו לראש המועצה בזמנו מר נואף חגוג לבנות קיר גדר גובל הכביש כדי שהמתלונן יוכל לפתח מסביב לביתו, לעשות גינה, חנייה ולשמור על הפרטיות שלו.
- המועצה נענתה לבקשתו, נעשה סיור במקום בנוכחותו, סומן המקום של הגדר, נעשו עבודות חפירה, יציקת הקיר, פריצת וסלילת הכביש והכול בנוכחותו ולשביעת רצונו, כל העבודות נעשו על חשבון המועצה המקומית.

זאת ועוד, בסיפא של תשובתו של מהנדס המועצה, הוא הוסיף והתייחס לטענת המתלונן בקשר לחריגה של 45 ס"מ וכדלקמן:

- המתלונן לא הציג תוכנית מדידה חתומה ע"י מודד מוסמך בנדון, והטענות שלו מבוססת על דבריו של מודד מטעמו.
- המודדים כל הזמן קבעו את הגבולות בין החלקות ואת מקום הכבישים, על בסיס מדידה גרפית לפי מפת הגוש ולא על בסיס חישוב פנקסי שדה שלא קיימים באגף המדידה, כי רישום המקרקעין בישוב כאוכב נעשה ע"י הבריטים בשנות העשרים.
- על בסיס זה, תמיד היו הפרשים עד 50 ס"מ בין המודדים בקביעת גבולות וסימון נקודות.
- המתלונן עצמו לפני כמה חודשים עשה פיחות במגרשו בפינה הצפונית- מזרחית והוא גלש לתוך הכביש המאושר כשני מטרים, מה עוד שגם לכביש מס' 1 (כביש ראשי של הישוב) קיימת הרחבה שמשומשת כגינה לני"ל.

סיכום ומסקנות:

בירור התלונה העלה כי התלונה אינה מוצדקת.

תשובתו של מהנדס המועצה שפכה אור על הרקע ההנדסי של האזור נשוא התלונה, והבהירה דברים בנוגע לבקשותיו של המתלונן אשר לא הועלו על ידו בפני הממונה על תלונות הציבור.

תשובתו הני"ל של מהנדס המועצה נשלחה אל המתלונן ישירות, ובנוסף הממונה דאג אישית לוודות קבלתה על ידי המתלונן, כדי לעמוד על התייחסותו לדברי המהנדס דלעיל, אך לא נתקבלה שום התייחסות.

יוצא אפוא, כי תלונתו של המתלונן אינה מוצדקת, וכי כל בקשתיו בנוגע לאותו אזור הסמוך לחלקתו, כביכול, טופלו במלואן, ודווקא בצורה שהטיבה מאוד עמו ועם שכני הכביש האמור.

אלא מאי – הבדיקה של תלונה זו העלתה ליקוי הנדסי חמור מאוד שהינו באחריות מהנדס הרשות; הסיפא של תשובת המהנדס מציינת כי המתלונן גלש אל הכביש הראשי וכי גינתו עצמה פולשת אל תוך הכביש הראשי! היה על מהנדס המועצה למנוע מצב כזה ו/או לכל הפחות להתריע עליו בפני הגורמים הרלוונטיים, כגון

בפני ראש המועצה. על כן, על המועצה לתקן ליקוי זה בהקדם ולהפסיק את פלישת המתלונן אל תוואי הכביש הראשי.

2. תלונה בעניין כלבים משוטטים – מחלקת תברואה ווטרינריה

תיאור התלונה

תלונה זו הוגשה ביום 6/3/2017 ועניינה שני כלבים המשוטטים באופן חופשי בשכונה הצפונית של הכפר, והמהווים סכנה ממשית לעוברי אורח ולתושבי השכונה, כדברי המתלונן.

לטענת המתלונן, אותם כלבים נמצאים בד"כ בחצריו של שכנו הצמוד, ורוב הזמן כלבים אלה אינם קשורים ברצועה, ואף מוחזקים שם על ידי השכן ללא רישיון להחזקת כלבים ע"פ החוק להסדרת הפיקוח על כלבים. עוד טוען המתלונן כי כלבים אלה גורמים לטרדה רבה לתושבי השכונה וכי הינם תוקפניים מאוד כלפי ילדיו ובני משפחתו שחייבים לעבור משם אל ביתם, וכן כלפי כל העוברים ושבים באזור, וכי לא פעם רדפו כלבים אלה אחרי העוברים בשכונה. לדברי המתלונן, בפעם האחרונה כלבים אלה תקפו בנו הקטן אשר חולץ מהם בנס, אחרי שכבר תקפו אותו והשכיבו אותו על הקרקע.

לטענת המתלונן, תדירות התקיפות של הכלבים מתעצמת מה שהניע אותו לפנות אל מחלקת התברואה והוטרינריה, וזאת אחרי שקצו מאמציו עם השכן לשכנע אותו להשאיר אותם כלבים קשורים ברצועה, עמוק פנימה בתוך החצר ורחוק מקצה הכביש, אך לדבריו המועצה לא עשתה מאומה במטרה זו, שמהווה גם סכנה ממשית לכל מי שעובר באזור.

בירור וטיפול בתלונה

התלונה הועברה להתייחסות וטרינר המועצה ומנהל מחלקת הרווחה בה, אשר שלח מכתב אזהרה לאותו שכן שמחזיק בכלב, וביקש ממנו לקשור את הכלב בחצריו כל שעות היממה. וכן הפנה את תשומת ליבו להוראות החוק המחייבות אותו לרשום את הכלב ולקשור אותו באופן שלא יסכן את שלום הציבור.

מאוחר יותר, נערכה פגישה עם המתלונן, ובאופן מיידי נערכה פגישה עם השכן והוסברה לו חובתו כמחזיק כלבים, על פי סעיף 11 לחוק הסדרת הפיקוח על כלבים,

התשס"ג-2002 (להלן: "החוק") באופן שלא יכול להטיל אימה או נזק על עוברי האורח סמוך לביתו, וכי הפרת הוראות החוק הנ"ל עשויה לגרור נגדו סנקציות כגון לכידת הכלב לצד עיצומים כספיים. השכן התחייב לקשור את הכלבים במשך כל שעות היממה כבקשת המתלונן וכמתחייב על פי החוק הנ"ל.

מאוחר יותר, פנה המתלונן שוב וטען כי השכן אינו מקיים את הבטחתו אלא עושה פרובוקציות ומשחרר את הכלבים כל היום, וכי אירעה תקרית מילולית ביניהם בעקבות כך. לאור כך, נערכה פגישה נוספת עם השכן בהשתתפות ראש המועצה ומנהל מחלקת התברואה, והוסבר לשכן בנוכחותם כי אם הכלבים ישוחררו שוב, מנהל מחלקת התברואה יזמין לוכד כלבים אשר יפקיעו אותם מחזקתו.

יחד עם זאת, הוער למנהל מחלקת התברואה כי עליו לקיים את הוראות החוק אשר מסדיר את כל נושא החזקת הכלבים, ובמיוחד סעיף 11 דלעיל, וכי עליו לפעול על פי הסמכויות שמעניק לו חוק זה (סעיף 13 לחוק) במקרה של הפרת הוראות חוק זה.

סיכום ומסקנות

נמצא כי תלונתו של המתלונן המתוארת לעיל הינה מוצדקת.

יודגש כי, מעבר למחדליו של אותו שכן, היו כאן מחדלים חמורים של המועצה מבחינת תפקודה בפרשה. חוק הסדרת הפיקוח על כלבים האמור לעיל הינו חוק קצר ביותר, אשר מן הראוי כי מחלקת התברואה תלמד את הוראותיו היטב ותתחיל ביישומן בכפר. נכון הוא שבכפר כאוכב תופעת החזקת הכלבים המשוטטים ותופעת החזקת הכלבים בכלל הינה מצומצמת ביותר, כדברי וטרינר המועצה, אבל יחד עם זאת, אם חלילה תהיה תקיפה כלשהיא של כלב או היזק לבריאות הציבור, בגלל העדר פיקוח מהמועצה ע"פ החוק הנ"ל, המועצה עשויה לשאת באחריות כבדה בגין כך, הן בגלל העדר יישום הוראות החוק הספציפי הנ"ל, והן לאור אחריותה המושגית לשלום ובריאות תושביה במרחב הציבורי שהיא אחראית ואמונה עליו.

על כן, על המועצה לקחת מקרה זה כהזדמנות להסדרת כל נושא החזקת בעלי חיים בכפר בכלל, ולהסדרת נושא החזקת הכלבים בהתאם להוראות החוק הנ"ל, בפרט.

3. תלונה בעניין אי טיפול במקרי אלימות בבית הספר היסודי – מחלקת החינוך.

תיאור התלונה

ביום 18/3/2017 הגיע הורה לשני ילדים ומסר תלונה שנרשמה מפיו ונחתמה על ידו, לפיה שני בניו בבית הספר היסודי נחשפים לאלימות יומית מצד תלמידים מסוימים, וכי הוא פנה חוזרות ונשנות אל מנהלת בית הספר ואל מנהל מחלקת החינוך, אך ללא הועיל האלימות עדין נמשכת וילדיו סובלים מזה, ולאחרונה ממאנים להתייצב לבית הספר.

בירור התלונה

טענות המתלונן הועברו להתייחסות מנהלת בית הספר עם העתק אל מנהל מחלקת החינוך ביום 18/3/2017; בשלב מאוחר יותר נערכה פגישה עם מנהלת בית הספר על מספר נושאים, ובין היתר עלה הנושא הפרטני הנ"ל. מנהלת בית הספר מציינת כי היא מודעת לנשוא זה וכי היא מטפלת בעניין יחד עם מחנכת הכיתה, אך הבעיה שהנושא חוזר על עצמו מכיוון שההתנכלות האלימה כלפי ילדי הפונה מתרחשת מחוץ לכותלי בית הספר, ולעיתים אחרי שעות הלימודים בדרכם הביתה.

סיכום ומסקנות

התלונה הינה מוצדקת.

מיגור תופעה כזו הינו אחת החובות החינוכיות של בית הספר גם אחרי שעות הלימוד וגם מחוץ לכותלי בית הספר. אמנם לא מדובר בתופעה אלא מקרה בודד, לכל הידוע עד כה, אבל יחד עם זאת, מומלץ לטפל במקרה זה כתופעה שיש למגר ולעקור מן השורש, תוך עירוב היועצת החינוכית והשירות הפסיכולוגי, עם ההורים של אותם תלמידים המעורבים במקרה אלימות כאלה, אחרת, העניין אכן יהפוך לתופעה, דבר שהינו חמור בפני עצמו.

4. תלונה בעניין מפגעים שונים במרחב הציבורי בכאוכב - מחלקת

תחזוקה

תיאור התלונה

נתקבלו במחלקת תלונות ציבור מספר פניות בעניין מפגעים רבים הרובצים בפניות שונות ברחבי כאוכב, והמסכנים את שלום העוברים ושבים במרחב הציבורי. אחד הפונים אף הצביע על מפגע מסוכן מאוד שרובץ מעל למדרכה סמוך לבניין המועצה.

בירור התלונה

נשלח מכתב שמתאר את הבעיה הנ"ל, להתייחסות מהנדס המועצה עם העתק נוסף למהל תחזוקה, אשר באחריותם הטיפול בנושאים מהסוג דנא. הודגש במכתב כי מפגעים אלה מסכנים את שלום הציבור ובריאותו, ובנוסף גם את הקופה הציבורית במידה והמועצה תתבע בגין נזק כלשהו.

סיכום ומסקנות

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נערך סיור ממוקד עם מנהל התחזוקה על מספר המפגעים שהצביעו עליהם הפניות הנ"ל, ונמצא כי לא כל המפגעים שהוזכרו בפניות אכן מהווים מפגעים, אך נמצאו כמה שיש לסלק לאלתר; יחד עם זאת הוצעו למהנדס המועצה ומנהל התחזוקה לעשות מיפוי בנושא המפגעים הקיימים במרחב הציבורי בכפר, וכדלקמן:

- לערוך סיור נרחב יחד עם מנהל מחלקת התחזוקה במועצה לצורך איתור כל מוקדי הסיכון והמפגעים הקיימים, הגלויים והסמויים, ברחובות הכפר.
- למפות את כל המפגעים בתוכנית פעולה/סקיצה או רשימה אחת.
- לגבש תוכנית עבודה כוללת נתמכת אומדן לצורך סילוק כל המפגעים שאותרו.

5. פניה בעניין תאורה ציבורית בשכונה הדרומית מערבית

תיאור התלונה

מדובר בפניה בשם תושבי השכונה הנ"ל, אשר מלינה על העדר תאורה ברחובות השכונה, ובעצם מדובר בשכונה שלמה אשר שוקעת בעלטה ללא תאורה מסודרת, דבר שמהווה סכנה לבריאות תושבי השכונה ושלומם.

בירור התלונה

העתק הפניה הועבר אל מחלקת התחזוקה במועצה, אך לא הייתה התייחסות אליה.

סיכום והמלצות

נמצא כי התלונה מוצדקת.

נמסר ממחלקת התחזוקה כי הנושא טופל, וכי הותקנו בשכונה מספר עמודה תאורה אך המלאכה עדין לא הושלמה עד תומה.

6. תלונה בעניין השתתפות בהוצאות הסעת חניך – מחלקת הרווחה

תיאור התלונה

מדובר בתלונה שהוגשה ביום 30/7/17 על ידי אחיו של חניך שסובל מפיגור שכלי, ולפניה קדמה פגישה עם אחיו ואביו של החניך, אשר לטענתם קיבלו לאחרונה דרישה ממחלקת הרווחה להשתתף בתשלום עלויות הסעת החניך מן ואל מסגרת יומית שבה הוא נמצא מזה שנים. כנטען, הורי החניך נדרשו לשלם השתתפות בעלויות ההסעה ישירות לנהג שמסיע אותו, ומשסירבו הפסיק הנהג לבוא לאסוף את החניך, דבר אשר מאלץ את אביו ואחיו להסיע אותו אל אותה מסגרת לימודית באופן יומי, מכיוון שההפסקה הפתאומית הזו עלולה לפגוע בשגרה היומית של החניך, דבר אשר גורם לו חרדה ועוגמת נפש, במקום לשפר את איכות חייו.

נטען בתלונה כי לאור מצבם הכלכלי של הורי החניך מגיע להם מימון מלא של אותה הסעה על חשבון מחלקת הרווחה במועצה.

בירור התלונה

לצורך בירור התלונה נקבעה פגישה עם מחלקת הרווחה ונבדקה פעולת המנהלת אל מול הוראות חוזר מנכ"ל מיוחד מס' 29 של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אשר מסדיר נושא מימון ההסעות של חניכים, כאמור, למסגרות חינוך יומיות.

ע"פ החוזר הנ"ל, מכיוון שהחניך מקבל קצבת שירותים מיוחדים מלאה, אשר החניך הנ"ל זכאי לה מהמל"ל בגין נכותו (100% נכות), הוא מגיע, ע"פ הטבלה המפורטת שם בחוזר, לתקרה המקסימאלית של השתתפות והיא 1000 ₪; יחד עם

זאת, ותחת זאת, נמצא כי מנהלת הרווחה עשתה מאמצים והגישה בקשה למפקח הארצי להגדלת ההשתתפות המרבית של המחלקה לשירותים חברתיים בהסעת החניך ל 15 נקודות זכות; שהיא התקרה החוקית המקסימאלית שניתן לפיה לצמצם השתתפות של המשפחה בהוצאות ההסעה, ולכן הוא נדרש להשלים לנהג סך חודשי של 400 ₪ בלבד.

יוצא אפוא, כי נעשה מיצוי מלא של כל הפוטנציאל שמאפשר החוזר הנ"ל לכיסוי הסעת החניך דנא למסגרת היומית, וכל כיסוי נוסף הנדרש על ידי הורי החניך הינו יהא על חשבון קופת המועצה, קרי תקצוב נוסף שאינו חוקי.

סיכום ומסקנות

נמצא כי התלונה אינה מוצדקת.

נמצא כי אכן על פי הטבלה המפורטת שם בחוזר מנכ"ל מס' 29 דלעיל, החניך קיבל את ההשתתפות המקסימאלית שמאפשר אותה החוק, וכי אין מקום לעוד מימון, וכי כל מימון נוסף מעבר לאמור בחוזר ואשר ניתן בפועל לחניך, הינו בלתי חוקי שאסור למועצה לתת, ללא הרשאה בחוק.

7. פנייה בעניין מפגע סביבתי – מחלקת התברואה

תיאור התלונה

המתלוננים בעל ואשתו מלינים כי פנו אל מחלקת הרווחה במועצה מספר פעמים בשנים קודמות, אך ללא הועיל, פניותיהם לא נענו. הם מלינים כי ליד ביתם בשכונה המערבית קיימים 'שרידי דיר לעזים' ששימש אחד מתושבי הכפר בעבר, ושרידיים אלה כיום נמצאים על קרקע ציבורית, וקיומם מהווה מפגע סביבתי מבחינת הנוף וריח הטינופת שנודף משם בכל שעות היממה, וכמו כן בהיותו מהווה חממה פורה ופורחת של התרבות חרקים, עכברים, נחשים ומכרסמים שונים; והם מציינים כי לא מזמן הרגו מסביב לביתם נחשים אשר הגיעו משם.

בירור התלונה

המצב הקיים אכן הינו רע, מכוער ומסוכן מאוד – מדובר בשאריות דיר לעזים אשר ממלא אינו בשימוש ונמצא על קרקע ציבורית שהיה מן הראוי לסלקו משם ומזמן.

סיכום ומסקנות

התלונה מוצדקת.

התלונה הועברה אל מחלקת התברואה ונתבקשה לטפל בשיא הדחיפות בעניין. הנושא טופל והדיר כולו סולק מהמקום.

8. תלונה בעניין אי השתתפות מלאה בהחזר הוצאות – מחלקת הרווחה

תיאור התלונה

המתלונן פנה ביום 18/11/2017 בדוא"ל באמצעות בנו, אשר מלין בשמו, כי הוא פנה למחלקת הרווחה במועצה המקומית בבקשה לסייע לו בהוצאות נסיעה עבור טיפולים בבית חולים רמב"ם בחיפה במחלקת קרינה (35 טיפולים ז"א 35 נסיעות במונית). לדבריו, הוצאות הנסיעה הסתכמו ב: 14000 ₪ (הוגשה חשבונית למחלקת הרווחה), וממה שידוע לו מחלקת הרווחה מוסמכת ויכולה ואף חייבת להשתתף ב: עד 40% וקופת חולים ב 50%. אבל מנהלת מחלקת הרווחה החליטה שהיא תאשר סיוע בסך 1000 ₪ בלבד.

בירור התלונה

התלונה הועברה להתייחסות מנהלת מחלקת הרווחה, אשר התייחסה בקצרה לנשוא התלונה באופן כללי, וציינה כי הוראות תע"ס בעניין החזר הוצאות טיפולים הן אכן שקופ"ח נושאת ב-50%, ואכן מחלקת הרווחה יכולה לשאת עד 40% מהסכום שנשאר, אך הכל בכפוף ליכולת התקציבית. בהמשך, נערכה פגישה עם מנהלת הרווחה כדי לבדוק באם ניתן למצות את הסכום המרבי בהתחשב במצב משפחתו של הפונה, והיא ציינה כי משרד הרווחה מתקצב סעיף זה בסכום כולל של 10000 ₪, סכום מזערי ביותר אשר אמור להספיק גם להשתתף בהוצאותיהם של מטופלים אחרים, וכי מאחר שבקשתו הוגשה לקראת סוף השנה התקציבית, אין מקום לשפר את הסכום שאושר לפונה. היא הציעה שהפונה יגיש ערר למשרד הרווחה.

סיכום ומסקנות

נמצא כי אכן התלונה מוצדקת חלקית, כי לאור המגבלות התקציביות אין דרך לשפר את סכום ההשתתפות.

יחד עם זאת, הובהר למנהלת הרווחה כי זו לא אמורה להיות בעייתם של הנזקקים לסוג כזה של סיוע, וכמנהלת המחלקה, מצופה ממנה לדאוג בעתיד הקרוב לבקש הגדלת מסגרת סעיף תקציב זה, לאור הגידול המצער, לאחרונה, במספר המטופלים הנזקקים לסיוע בנשיאה בנטל הוצאות הטיפול.

נספח לדו"ח הממונה על תלונות ופניות הציבור

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

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” – עירייה, 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 תפקידו 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 תפקידו 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 גו,

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 נוקשות 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 ויצייין 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) להתייבב 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 חסיות.

(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 שנקטו 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 משמעותי.

(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).