

## מבקרת המועצה

### והממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2019

אפריל 2019  
ניסן תש"ף

## דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

בשנת 2019 הוגשו לממונה על פניות הציבור 6 תלונות אשר הופנו ישירות אל הממונה וטופלו על ידה. בנוסף ממשיך שיתוף פעולה בין הממונה לבין נציבות פניות הציבור במשרד מבקר המדינה בנוגע לטיפול בתלונות אשר הופנו למבקר המדינה וכן התקבלו פניות בהן הממונה הייתה מכותבת בלבד. במקרים אלו בוצע מעקב של הממונה אולם הפניות נענו ע"י הנמען הראשי.

### להלן פרוט התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2019

#### מס' התלונה: 1

תאריך התלונה: 5.5.19

מהות התלונה: מניעת כניסה לחוף הים בארסוף באמצעות איסור חנייה גורף במגרש החנייה המוביל לחוף למרות שבית המשפט פסק כי אין תוקף חוקי לאיסור חנייה זה.

תאריך מענה: 7.5.19

#### סיכום הבדיקה: התלונה לא נמצאה מוצדקת.

בכניסה ליישוב קיים שער ועמדת שמירה מאוישת אולם אין איסור כניסה ולמעט שילוט אזהרה בכניסה ליישוב הממליץ על חניה מחוץ ליישוב ומזהיר מהסכנה בירידה לחוף הים, שאינו חוף רחצה מוסדר, אין כל מניעת כניסה. לבאים יש אפשרות לחנות בחלק מהרחובות ביישוב על פי תמרורי התנועה המוצבים במקום.

מס' התלונה: 2

תאריך התלונה: 5.12.19

מהות התלונה: קבלת הודעת קנס בגין כלב משוטט הגיעה באיחור וללא חותמת דואר ובשל כך נמנעה מהמתלונן הזכות להתייחס לעניין הודעת התשלום ו/או ברירת משפט.

ברור התלונה: בדיקה מול מזכירת רישום הקנסות והתובע העירוני, בדיקה נהלי העבודה בתחום מתן קנסות ובדיקת תיעוד הקנס כפי שנרשם במערכות המועצה.

תאריך מענה: 23.12.19

תוצאות הבדיקה: נשלחה הודעת קנס בדואר רשום. מכיוון שהושארו 2 הודעות לנמען אך הדואר לא נדרש לכן נשלחה הודעה נוספת בדואר רגיל. היעדר חותמת דואר לא מעידה על תקלה של המועצה.

סיכום הבדיקה: הטענה לא נמצאה מוצדקת.

הערה: בעקבות פניית המתלונן, התובע העירוני הפחית את כפל הקנס למקור. הקנס שולם ב-28.2.20

### מס' התלונה: 3

תאריך התלונה: א. 1.7.19 ב. 14.8.19

מהות התלונה: א. תלונה מיום 1.7.19 - הטלת עיקול על חוב ארנונה ללא כל מתן הודעה מוקדמת ומבלי הסבר מדוע הוטל.  
ב. תלונה מיום 14.8.19 - החזר החזר סכום העיקול בסך 4,330 ₪ בתוספת ריבית והצמדה ותשלום בסך 15,000 ₪ בגין עוגמת נפש.

ברור התלונה: ברור עם מנהלת מחלקת הגביה, ברור מול מח' השירות של דואר ישראל, וסקירת מסמכים קשורים.

תאריך מענה: א. 17.7.19 ב. 23.9.19

תוצאות הבדיקה: המועצה חייבה עבור חלקה שהייתה רשומה כאדמה מעובדת ועל כן מחויבת בתשלום ארנונה. לאורך השנים הודעות הדרישה נשלחו לכתובת הרשומה במשרד הפנים. התראות נשלחו בדואר רשום. החייב לא הגיש השגה לאורך השנים והחוב הפך לחלוט.  
העיקול בוצע בחודש מרץ 2019. לאחר ביצוע העיקול יצר המתלונן קשר עם מחלקת הגביה ולבקשתו ביקר הפקח בשטח ב- 11.4.19. מכיוון שהפקח דיווח כי האדמה לא מעובדת בוטל חיוב הארנונה לשנת 2019.

סיכום הבדיקה: **התלונה לא נמצאה מוצדקת.** המועצה מלאה אחר מחויבותה לגביית חובות הארנונה. למועצה אין סמכות למחוק חוב ארנונה רטרואקטיבית ולכן הפסקת החיובים היא מינואר 2019 בלבד.  
**המתלונן הגיש לאחרונה תביעת החזר כספי ופיצוי מהמועצה בבית המשפט לתביעות קטנות.**

מס' התלונה: 4

תאריך התלונה: 3.11.19

מהות התלונה: אי טיפול במזבלות פירטיות שמוקמות ע"י אגרן כפייתי בשטחים הציבוריים של קיבוץ שפיים.

תהליך הברור: סיורי שטח עם המתלונן ולבד ברור עם פקח המועצה, מנהלת רישוי עסקים, סגן ראש המועצה ומנהלת מחלקת רווחה.

תאריך מענה: 21.11.19

תוצאות הבדיקה: המתלונן פנה למועצה מספר פעמים. במועצה התקבלה גם פניה בנושא מהמשרד לאיכות הסביבה. טיפול המועצה הסתכם בשני ביקורי פקח והוצאת 2 קנסות כל אחת ע"ס 2,000 ₪ (בתאריך 9.7.19 וב- 1.9.19). במסגרת הטיפול בתלונה נערכה פניה לקיבוץ שפיים והובטח לטפל בניקוי המקום. בתאריך 18.11.19 ערכתי סיור במקום ומצאתי אכן האזור נוקה ואין בו שאריות פסולת.

סיכום הבדיקה: **התלונה נמצאה מוצדקת.** נמצאו מצבורי אשפה משמעותיים. הפניה הראשונה למועצה הייתה ב-2/2019 ועד לפניה לממונה וסיום הטיפול ב-11/2019 עברו כ-8 חודשים בהם טיפול המועצה הסתכם במתן 2 קנסות.

הערה: במועד כתיבת דוח זה הקנסות שניתנו טרם שולמו.

מס' התלונה: 5

תאריך התלונה: 30.7.19

מהות התלונה: אי טיפול במפגעים ברחבי המועצה

טיפול בתלונה: התקבלה פניה כללית. המתלונן לא לנענה לבקשתי למילוי טופס תלונה. הטופס מהווה כלי עבודה המאפשר הבנה של התלונה והאירועים הקשורים לה. מכיוון שהפונה לא רשום כתושב המועצה ולא השאיר פרטים ליצירת קשר הטיפול הושהה.

=====

מס' התלונה: 6

תאריך התלונה: 16.9.19

מהות התלונה: חוסר טיפול של המועצה בהפסקת פעילות אתר מצנחי רחיפה הממוקם על שטח חקלאי ומהווה מטרד רעש משמעותי.

ברור התלונה: ברור עם מזכ"לית המועצה, מנהלת מח' שירות ומידע, תובע המועצה, מפקח הבניה וכן סקירת מסמכים קשורים.

תאריך מענה: 8.12.19

סיכום הבדיקה: פעילות המועצה למיגור פעילות הרחפנים הממונעים לא צלחה ולכן המועצה פנתה לעזרת הועדה המחוזית לתכנון ובניה לטיפול בנושא. בעקבות זאת, המחלקה לאכיפת דיני מקרקעין בפרקליטות הגישה כתב אישום ובית המשפט אף פסק בעניינם ביום 11.9.16.

הערה: בעקבות תשובת הממונה פנה המתלונן לוועדה המחוזית בבקשה להמשך טיפול שכן למרות מתן פס"ד פעילות הרחפנים ממשיכה.

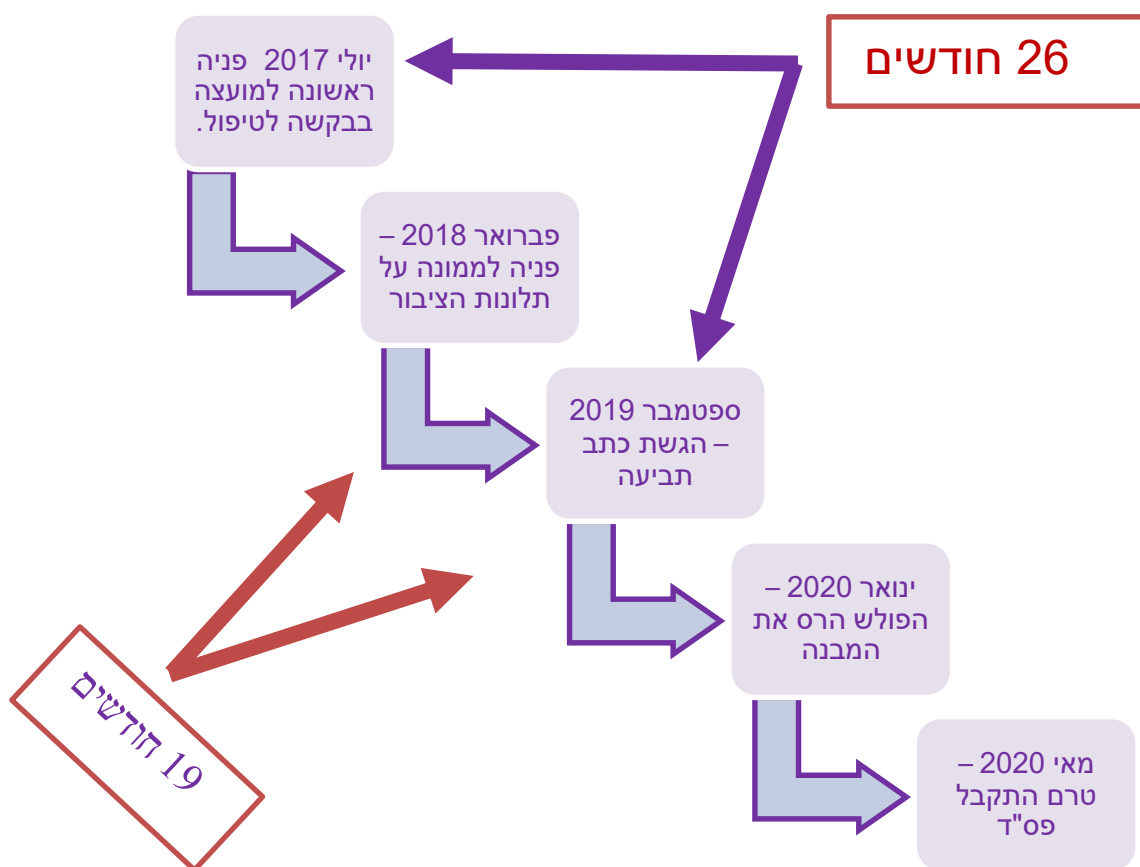
סיום טיפול בתלונה משנת 2018 :

תאריך התלונה: 27.2.18

מהות התלונה: אי טיפול בהקמת מבנים לא חוקיים בשטח המתלוננת ע"י פולשים שאינם מוכרים לבעלת הקרקע.

סיכום הבדיקה: התלונה נמצאה מוצדקת.

לוח הזמנים : טיפול המועצה בהגשת כתב אישום לקח חודשים רבים.



## הממונה על תלונות הציבור

מבקרת המועצה משמשת גם כממונה על תלונות הציבור מתוקף מינויה ע"י מליאת המועצה על פי 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 לממלאי 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.



## 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 הנילון<sup>1</sup>.

על המעשה לקיים **יחדין** את שני התנאים האלה:

- 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.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתר או אי-צדק בולט.

### ביצד להגיש תלונה?

תלונה תוגש בכתב או בעל פה. הממונה אינה מטפלת בתלונות אנונימיות.

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

<sup>1</sup> נילון = מי שהתלונה מופנית כלפיו, נושא התלונה

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

- שימוש בטופס מקוון:  
<https://ctconnect.co.il/forms/form?f=8c8175feb3afa9aa182848d897efa575>
  - שימוש בטופס ידני –  
<https://hof-hasharon.co.il/wp-content/uploads/%D7%98%D7%95%D7%A4%D7%A1-%D7%A4%D7%A0%D7%99%D7%94-%D7%9C%D7%9E%D7%9E%D7%95%D7%A0%D7%94-%D7%AA%D7%9C%D7%95%D7%A0%D7%95%D7%AA-%D7%94%D7%A6%D7%99%D7%91%D7%95%D7%A8.pdf>
  - בדוא"ל : [orly@hof-hasharon.co.il](mailto:orly@hof-hasharon.co.il)
  - במכתב לכתובת: מועצה אזורית חוף השרון, דואר שפיים 60990
  - בפקס: 09-9596559
- על התלונה להיחתם 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 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.
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 לגביו 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 המצדיקה את בירור:**

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)<sup>2</sup> 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 תפקידיו.

## **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<sup>3</sup> 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.
2. לדרוש מכל עובד של הגוף<sup>3</sup> להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

<sup>2</sup> תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;  
<sup>3</sup> מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) בחוק

## הפסקת הבירור

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 שאת הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

## סיום הברור

בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

## תוצאות הבירור

א. מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, 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 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.

## 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.

### **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 יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעי.