



מבקרת המועצה

וממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון
הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2016

פברואר 2017

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

בשנת 2016 הוגשו לממונה על פניות הציבור 6 תלונות אשר הופנו ישירות אל הממונה וטופלו על ידה. בנוסף המשיך שיתוף פעולה בין הממונה לבין נציבות פניות הציבור במשרד מבקר המדינה בנוגע לטיפול בתלונות אשר הופנו למבקר המדינה וכן התקבלו פניות בהן הממונה היתה מכותבת בלבד. במקרים אלו בוצע מעקב אולם הן נענו ע"י הנמען הראשי.

להלן פרוט התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2016

מס' התלונה:	1
תאריך התלונה:	2.3.16
אמצעי התלונה:	דוא"ל
מהות התלונה:	המועצה פועלת זמן רב בניגוד לחוק להסדרת הפיקוח על כלבים, מפעילה אותו חלקית לנוחות הקבלן לוכד הכלבים מכלביית בית יצחק;
	<ol style="list-style-type: none"> 1. השימוש בכלבייה פרטית הוא בלתי חוקי. 2. החוק לא מתיר מצב במסגרתו בעל הכלבייה בה מוחזקים הכלבים הוא גם הלוכד. 3. החוק אוסר על לכידת כלבים ע"י מי שאינו עובד רשות מקומית. 4. החוק אוסר להיכנס לשטח פרטי ללא צו בתירוצים שהם באים ללכוד כלב שנשך אדם. 5. החוק מורה לראש המועצה לקבוע אזורים ומועדים לטיול שמירה ומשחק ללא רצועה. 6. המכרז האחרון היה בשנת 2009.
ברור התלונה:	סקירה של החוקים ההנחיות והנהלים הקשורים לתחום טיפול המועצה בנושא לכידת הכלבים. ברור עם מנכ"ל המועצה, מח' הפיקוח, יועצת המכרזים, היועץ המשפטי של המועצה, התובע העירוני, ונציג הלשכה הוטרינרית במשרד החקלאות.
תשובה מסכמת:	18.5.16
ממצאי הבדיקה:	1. השימוש בכלבייה פרטית: מכיוון שאין בנוהל "הפעלת כלביות" של משרד החקלאות מניעה של התקשרות עם כלבייה פרטית ובתנאי שיעמדו בכללים ש/נקבעו בו, איני מוצאת כי חובה על המועצה להתקשר עם כלבייה רשותית שכנה.

2. לכידת כלבים: איני מוצאת כי מדובר בהפרטת תחום שבסמכות המועצה אלא בסיוע של בעל מקצוע חיצוני לעובד מועצה במילוי תפקידו.
3. נמצא כי בשנתיים האחרונות המועצה סבסדה את פעילות לכידת הכלבים בלמעלה ממאה אלף ש"ח בשנה, מכאן שאין להניח כי מטרת הלכידה היא העשרת קופת המועצה.
4. הליכי המכרז אכן ארכו זמן רב. עם זאת, בעקבות פניית "התארגנות בעלי הכלבים" הפרידה המועצה הפרידה לחלוטין בין שירות הלכידה ושירות הכלביה והם פורסמו בשני מכרזים שונים.
5. מומלץ כי מליאת המועצה תדון ותגבש החלטה עקרונית בנושא קביעת אזורים בהם כלבים יכולים לשוטט ללא רצועה.
6. עמדת התובע העירוני של המועצה היא כי מקור הסמכות של פקחי המועצה להיכנס לחצר פרטית סמכות היא על פי סעיף 8 בפקודת הכלבת וזאת כדי לבדוק אם כלב שהיה משוחרר ברשות הרבים חוסן נגד כלבת. במידה ונמצא כי הכלב לא חוסן – הכלב ישלח לתצפית בכלביה על מנת לוודא כי אינו נושא את נגיף הכלבת.

מס' התלונה: 2

תאריך התלונה: 3.4.16, 30.3.16

אמצעי התלונה: דוא"ל

מהות התלונה: **התנכלות אישית של פקחי המועצה בנושא חשד לעבירות בניה**

ברור התלונה: ברור עם מהנדס הועדה לתו"ב, התובע העירוני, מפקח הועדה לתו"ב, מנכ"ל המועצה.

תשובה מסכמת: 10.4.16

סיכום: ההנחיה לטיפול בעבירות הבניה הועברה למפקח ועדה לתו"ב מהועדה המחוזית. לא נמצאה כל עילה לפסול את מפקח הועדה מטיפול בתיק זה.

מס' התלונה: 3

תאריך התלונה: 13.11.16

אמצעי התלונה: דוא"ל

מהות התלונה: **אי קבלת מענה לבקשת ביטול קנס חניה**

ברור התלונה: ברור עם מרכזת תחום פיקוח המועצה.

סיכום: התובע העירוני לא מצא עילה לביטול הדו"ח. לתושב נשלחה תשובה בדואר

רשום במועד אולם הוא לא אסף אותו מבית הדואר.

מס' התלונה: 4

תאריך התלונה: 30.11.16

אמצעי התלונה: דוא"ל

מהות התלונה: **התנערות הוטרינרית של המועצה מחובתה לטפל בחתול רחוב חולה עליו הודיעה לה התושבת .**

ברור התלונה: סקירת החוקים והנהלים, ברור מול וטרינרית המועצה, מנכ"לית המועצה, יו"ר איגוד הרופאים הוטרינריים ברשומ"ק, משרד החקלאות

תשובה מסכמת: 18.12.16

סיכום: א. הטיפול בחתולי הרחוב כפוף למדיניות המועצה שכן אין במדינת ישראל חוק המחייב את המועצה לטפל בהם.

ב. כחלק מההתמודדות עם בעיית חתולי הרחוב המועצה מקיימת מבצעי עיקור וסירוס חתולים בהתאם ליכולתה ולמימון הניתן ממשרד החקלאות.

ג. למרבה הצער, קיימים ברחבי המועצה חתולי רחוב רבים אך למועצה אין

יכולת לממן את הטיפול בהם. בשל כך ובהיעדר מקורות מימון נוספים, נקבעה מדיניות המועצה ולפיה מפונים חתולי רחוב חולים ו/או פצועים במקרים מיוחדים בלבד. ובכל מקרה רק בכפוף להחלטה המקצועית של

הרופאה הוטרינרית.

ד. במקרה זה, לדעת הוטרינרית, לא הייתה כל אינדיקציה לסכנה תברואתית שכן הסימנים לא העלו חשד למחלת הכלבת.

מס' התלונה: 5

תאריך התלונה: 15.12.16

אמצעי התלונה: דוא"ל

מהות התלונה: **חוסר מילוי תפקיד של השירות הוטרינרי לטיפול בחתול רחוב שנדרס ודרישה**

להחזר עלות הטיפול הוטרינרי הפרטי אליו פונה ע"י המתלוננת

ברור התלונה: ברור עם מנכ"ל המועצה, פקח המועצה ומנהלת שירות ומידע.

תשובה מסכמת: 18.12.16

סיכום התלונה: מכיוון שבשיחת טלפון הבהיר פקח מועצה לפונה כי המועצה אינה מטפלת בחתולי רחוב שנדרסו לא ניתן להיתלות בכיתוב באתר המועצה בו כתוב באופן כללי כי מבוצע "טיפול בחתולי רחוב" ועל כן לכן לא היה מקום להניח כי המועצה תממן את הטיפול וטרינרי הפרטי אליו לקחה התושבת את החתול.

מס' התלונה: **6**

תאריך התלונה: 4.12.16

אמצעי התלונה: דוא"ל

מהות התלונה: **נסיונות גביית חובות עבר בלתי חוקיים**

ברור התלונה: ברור עם מנהלת מח' הגביה, קבלת מסמכים.

תשובה מסכמת: התהליך טרם הסתיים

מס' התלונה: סגירת טיפול בתלונה משנת 2015

תאריך התלונה: 25.12.15

אמצעי התלונה: מכתב

מהות התלונה: **אפליה במתן אישורי בניה למגורים במבנה לא חוקי בקרקע חקלאית תלונה חדשה הקשורה לפניה שטופלה ב- 2014**

ברור התלונה: ברור עם פקח המועצה.

תשובה מסכמת: 11.2.16

סיכום: המועצה לא אישרה מגורים במבנה על הקרקע החקלאית המדוברת.

הממונה על תלונות הציבור

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

להלן 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 הנילון¹.

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

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 את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתר או אי-צדק בולט.

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 ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה

מיוחדת המצדיקות 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) בחוק, דן בהם.
2. תלונה שהוגשה לאחר שעבר שנה מיום המעשה שעליו נסבה שהתלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

¹ נילון = מי שהתלונה מופנית כלפיו, נשוא התלונה

² תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

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 3 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 הגוף³ להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

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

³ מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) בחוק

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 ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

כיצד להגיש תלונה?

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

תלונה בכתב - תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה, כפי שמופיע בטופס הגשת התלונה.

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

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

1. בדוא"ל : orly@hof-hasharon.co.il
2. במכתב לכתובת: מועצה אזורית חוף השרון, דואר שפיים 60990
3. בטלפקס: 09-9596559

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור נמצא באתר האינטרנט המועצתי :

[לכניסה לאתר הקלק כאן + מקש Ctrl](#)