

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון
הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2018

מאי 2019
אדר תשע"ט



דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

בשנת 2018 הוגשו לממונה על פניות הציבור 7 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 הייתה מכותבת בלבד. במקרים אלו בוצע מעקב אולם הן נענו ע"י הנמען הראשי.

להלן פרוט התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2018

מס' התלונה:	1
תאריך התלונה:	15.2.18
אמצעי התלונה:	דוא"ל
מהות התלונה:	אי טיפול ואכיפת סגירה למבנה שפועל על קרקע חקלאית כמועדון ריקודים שלא כדין ומהווה מפגע.
ברור התלונה:	מול מרכזת תחום תברואה, רישוי עסקים איכות הסביבה ופיקוח. בברור עלה כי לבקשת הועדה לתכנון ובניה חוף השרון הוצא צו הפסקה שיפוטי בתאריך 18.3.18 המתייחס להפעלת מועדון ריקודים לרבות מוקדי חניה והכוונה, סידורי אבטחה, דוכני אוכל וממכר אלכוהול ללא היתר וללא רישיון עסק וזאת בקרקע חקלאית.
	בתאריך 29.3.18 ניתן לבקשת המפעילים צו עיכוב ביצוע עד ליום 26.1.19 המאפשר את הפעילות האמורה למעט מכירת אלכוהול.
תאריך מענה:	1.7.18
סיכום הבדיקה:	לנילון הוסבר ההליך המשפטי בו המועצה נוקטת. בתשובה המסכמת ב- 1.7.18 הובהר כי לא נערך הליך טיפול שכן לפי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 סעיף 7 א (1) : " לא יהיה בירור בתלונות אלה : תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית המשפט או בית דין הכריע בו לגופו ;
	עם זאת, הממונה עקבה אחר טיפול המועצה בנושא. בתאריך 17.7.18 פסק בית המשפט בתגובה לערר שהוגש ע"י הועדה לתכנון ובניה כי צו הסגירה בתוקף. לממונה נמסר ע"י מחלקת רישוי עסקים כי המקום אכן נסגר.

מס' התלונה:	2
תאריך התלונה:	20.2.18
אמצעי התלונה:	דוא"ל
מהות התלונה:	אי סדרים בקנסות חניה. דרישת ריבית פיגורים על קנס ששולם.
ברור התלונה:	מול מזכירת מחלקת פיקוח
תאריך מענה:	26.2.18
סיכום הבדיקה:	החוב והריבית שהצטברה היו תולדה של תשלום הקנס באיחור של יום אחד. באישור התובע העירוני החוב בוטל.

=====

מס' התלונה:	3
תאריך התלונה:	27.2.18
אמצעי התלונה:	דוא"ל
מהות התלונה:	מיולי 2017 לא טופלה פנייתה של המתלוננת על הקמת מבנים לא חוקיים בשטחה ע"י פולשים שאינם מוכרים לבעלת הקרקע.
ברור התלונה:	ברור המצב המשפטי מול מפקח הבניה של הועדה לתכנון ובניה, השוטר הקהילתי והתובע העירוני.
תאריך מענה:	טרם ניתן מענה סופי. הממונה ממשיכה לעקוב אחר טיפול התובע העירוני בתיק.
סיכום הבדיקה:	בשיחות טלפון רבות הוסבר למתלוננת כי : א. המועצה אחראית על אכיפת חוקי התכנון והבניה אך הפלישה לקרקע אינה בתחום האחריות והטיפול של המועצה. נערך תיווך ע"י הממונה בין המתלוננת לשוטר הקהילתי להגשת תלונה במשטרה לגבי הפלישה לשטח. ב. מכיוון שהבניה נעשתה לפני שנים הרי שלמועצה אין סמכות טיפול מיידית ועל הטיפול בבניה ללא אישורים, להיעשות דרך הגשת תביעה בבית המשפט. נערך ברור מול מפקח הבניה להבהרת פרטי המקרה. במהלך חודשים נערך מעקב אחר טיפול מפקח הבניה והתובע העירוני בהליך הגשת התביעה שגם במועד כתיבת דוח זה טרם הוגש. לדברי מפקח הבניה עקב מורכבות התיק והקושי לבסס את כתב האישום ובשל דרישת התובע העירוני לפרטים נוספים התעכב הטיפול.



השלמת התיק להגשתו לתובע העירוני להכנת כתב התביעה הסתיימה
במאי 2019.

מבדיקת הממונה עולה כי התלונה מוצדקת. ממועד תחילת טיפול
הממונה ועד לכתיבת דוח זה עברה למעל משנה וטרם הוגש כתב
תביעה.
המתלוננת הביעה כעס רב על העיכוב בטיפול.

=====

מס' התלונה:	4
תאריך התלונה:	15.4.18
אמצעי התלונה:	דוא"ל – דרך עו"ד מעמותה מייצגת
מהות התלונה:	אי התייחסות המועצה לבקשה למחיקת חוב ארנונה שגוי ונקיטת הליכי גבייה ועיקול.
ברור התלונה:	בדיקת המסמכים שהוגשו, ברור מול מנהלת מח' הגביה, התכתבות עם העו"ד המייצג לברור הטענות וקבלת מסמכים תומכים.
סיכום הבדיקה:	לא ניתן מענה סופי מכיוון שהפונה, עו"ד של עמותה מייצגת, הודיעה ב-7.6.18 כי הטיפול בתלונה הופסק.

=====

מס' התלונה:	5
תאריך התלונה:	22.5.18
אמצעי התלונה:	דוא"ל
מהות התלונה:	אי סדרים במתן דוחות חניה בתחנת הרכבת בבית יהושע:
ברור התלונה:	כל דוחות החניה ניתנים בידי אותו פקח, תמיד דוחות החניה ניתנים בימי ראשון "על מנת לסגור את המכסה השבועית, חודשית" ישנו חסר מהותי במקומות חניה, חלק מהחונים שלא כחוק מקבלים קנסות וחלק לא. ברור מול: התובע העירוני, מנכ"לית המועצה, מנהל מחלקה מוניציפאלית, פקח החניה, וערכתי פילוח של דוחות החניה שניתנו בחודשים אפריל-מאי 2018.



תאריך מענה: 13.8.19

סיכום הבדיקה: התלונה לא נמצאה מוצדקת:

הטענה כי חלוקת כל דוחות החניה נעשית בידי אותו פקח - נכונה. בשל מיעוט פקחים במועצה בוצעה הקצאת פקחים לפי תחומים ואזורים כאשר אחת לתקופה מתבצעת רוטציה. הטענה כי ישנה מכסת דוחות חניה לפקחים - אינה נכונה. כמדיניות המועצה לא מתייחסת אל מתן הדוחות כ"ענף" להגדלת הכנסות המועצה. בהתאם לכך, לא הוגדרו "מכסות" למח' הפיקוח ו/או לפקחי המועצה. מתן דוחות בעיקר בימי ראשון - הטענה אינה נכונה. זאת על פי פילוח של כל נתוני דוחות החניה שניתנו בחודשים אפריל –מאי 2018. חסר במקומות חניה באזור הרכבת – אכן קיים חסר במקומות חניה אך האחריות לכך היא של רכבת ישראל. לא כל החונים שלא כחוק מקבלים קנסות – כפועל יוצא ממיעוט פקחים מוקצב זמן מוגדר לשהות עבודת פקח החניה באזור הרכבת וניתנת עדיפות לצירי תנועה ראשיים ומקומות המסכנים את משתמשי הדרך באזור הרכבת.

=====

מס' התלונה: 6

תאריך התלונה: 18.6.18

אמצעי התלונה: דוא"ל

מהות התלונה: נוהל מבזה לגביית קנסות כתוצאה ממשפט : עיכובים משמעותיים בקבלת שוברים לתשלום קנס שהוטל ע"י בית המשפט בתביעת המועצה ואי שמירת פרטיות בכך שהתובע העירוני העביר את גזר הדין למח' הגביה.

ברור התלונה: מול התובע העירוני ומנהלת מח' הגביה

תאריך מענה: 1.7.18

סיכום הבדיקה: התלונה לא נמצאה מוצדקת. פסקי הדין מועברים תמיד למח' הגביה כדי שיהוו בסיס לחישוב והנפקת שוברי התשלום. מכיוון שלמעט מקרים בהם נקבע ע"י בית המשפט כי הם חסויים כל פסקי דין הינם פומביים ואין בכך פגם. בשל טעות היה עיכוב של כ 10 ימים בהנפקת השוברים.

=====



מס' התלונה:	7
תאריך התלונה:	22.11.18
אמצעי התלונה:	בפקס
מהות התלונה:	בקשת עזרה לטיפול בפציעתו ברכבת ישראל בת"א לאור טיפול לא מספק הן של רכבת ישראל והן של נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
תאריך מענה:	28.11.18
סיכום הבדיקה:	מקרה הפציעה אירע בת"א לכן הפונה הופנה למשרד התחבורה.

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 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 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 תפקידו של הנילון¹.

על המעשה לקיים יחדיו 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 נילון = מי שהתלונה מופנית כלפיו, נשוא התלונה



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)1² 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 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.

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

סיום הברור

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

תוצאות הברור

- א. מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הברור, 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 שנקטו 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

זוחות 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 :

www.hof-hasharon.co.il