



**מועצה מקומית עארה ערעה**

**דוח הממונה על תלונות הציבור**

---

**לשנת 2020**

---

## תוכן העניינים

### עמוד

3	1. הקדמה - פתח דבר
5	2. תלונות שהוגשו בשנת 2020
	3. <u>נספחים לדוח</u>
12	3.1. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
16	3.2. נוסח טופס תלונה

**הקדמה - פתח דבר**

מבקר המועצה ממלא תפקיד הממונה על תלונות הציבור החל מיוני 2020, כאשר מונה בישיבת המועצה 6/2020 מיום 8 ביוני 2020.

תפקיד הממונה על תלונות הציבור והסדרי הטיפול בתלונות הציבור מוסדרים בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 (להלן- החוק)<sup>1</sup>.

**מי רשאי להתלונן**

על-פי החוק, כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור.

**על מי ניתן להתלונן**

התלונה יכולה להיות על המועצה ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה ועל ממלאי התפקידים בה, וכן על כל גוף עירוני<sup>2</sup> ועל נושאי משרה וממלאי תפקיד בו.

**על מה ניתן להתלונן**

תלונה צריכה לקיים שני תנאים מצטברים:

- (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**.

**תלונות שלא יבוררו**

בסעיף 7 לחוק מפורטים המקרים בהם תלונות לא יבוררו.

**דרכי הגשת תלונה**

- בדואר רגיל : מועצה מקומית עארה ערעה- מיקוד 30026
- בדואר אלקטרוני : [samers@arara-ara.muni.il](mailto:samers@arara-ara.muni.il)
- במשרד הממונה על תלונות הציבור - במשרדי המועצה, בתאום מראש
- נוסח טופס הגשת תלונה מצורף כנספח לדוח ומפורסם באתר האינטרנט של המועצה

<sup>1</sup> נוסח החוק מצורף כנספח לדוח.

<sup>2</sup> גוף עירוני, כמשמעותו בסעיף 170 א(ב) לפקודת העיריות. הכוונה למועצה הדתית וכל גוף אשר המועצה משתתפת במעל 10% מתקציבו השנתי או משתתפת במינוי הנהלתו.

**דוח שנתי**

על-פי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש המועצה ולמליאת המועצה דוח שנתי, אשר יובא לדיון במליאת המועצה, ויהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של המועצה.

**ראוי לציין**, שתלונה שמוגשת לממונה על תלונות הציבור, הינה בגין מעשה או מחדל שפגע במתלונן או מנע ממנו טובת הנאה ושהמעשה או המחדל נעשו בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בהם משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

בכדי לייעל הליך הטיפול בתלונות, ראוי לפעול למיצוי המענה מהגורמים האחראיים על נושא הפניה בטרם פניה בתלונה.

חשוב לציין, ובמיוחד בשל תחילת פעילות ממונה תלונות ציבור במועצה, ראוי להנגיש את המידע לציבור ופעולות הסברה בדבר קיומו של מוסד תלונות הציבור, פרטי ההתקשרות עם הממונה על תלונות הציבור, הדרכים להגשת תלונה, ועל מי ומה ניתן להתלונן, הן בפרסום באתר האינטרנט של המועצה והן בלוחות המודעות ובדרכי אחרות שהמועצה תראה לנכון.

**סאמר סעד, רו"ח**



מבקר המועצה  
והממונה על תלונות הציבור

ראשון במאי, 2021

## תלונות שהוגשו בשנת 2020 לממונה על תלונות הציבור<sup>3</sup>

מאז מינוי הממונה על תלונות הציבור ביוני 2020 ועד סוף שנת 2020, הוגשו **שלוש** תלונות ופניות לממונה על תלונות הציבור.

### 1. תלונה - זריקת אשפה ופסולת בניין צמוד לביתו של תושב

התלונה של תושב, מיום 6 ביולי 2020, אשר סובל ממטרד אשפה ופסולת בניין שנזרקה על ידי אנשים לחלקת הקרקע של ביתו. ביתו של התושב נמצא מתחת לשטח ציבורי שבבעלות רשות מקרקעי ישראל, כאשר בהמשך השטח יש מדרון עד לגבולות ביתו של התושב. על פי תלונת התושב, אנשים זורקים אשפה ופסולת בניין מעברלשטח המדרון שמגיע על לגבולות ביתו. התושב מבקש מהמועצה לטפל בפניו האשפה ופסולת הבניין ולפעול למניעת מטרד ומפגע סביבתי זה צמוד לביתו.

הממונה על תלונות הציבור הביא את העניין לידיעת האחראים על נושא פינוי האשפה במועצה, ולידיעת מהנדס המועצה, מנכ"לית המועצה וראש המועצה.

התלונה הוגשה על ידי התושב במקביל (ב- 9 ביולי 2020) גם למבקר המדינה כנציב תלונות הציבור. משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנו למועצה וקבלת התייחסות ונוצר קשר עם הממונה על תלונות הציבור במועצה לשיתוף בעניין ניהול הטיפול בתלונה.

המועצה בדקה את השטח שבו נזרקה האשפה ופסולת הבניין ובחנה החלופות לטיפול בהסרת המפגע הקיים והאמצעים למניעת זריקת אשפה בעתיד.

המועצה פעלה בתוך חמישה חודשים מיום הגשת התלונה וניקתה את השטח ופינתה את האשפה ופסולת הבניין וגידרה את השטח בחלקו העליון, דבר אשר אמור למנוע זריקת אשפה למדרון שצמוד לביתו של התושב, מהנימוק, שגידור שטח המדרון לא יאפשר זריקת אשפה ופסולת בניין במדרון.

בעקבות טיפול המועצה **בתלונתו המוצדקת** של התושב, נתקבל ביום 16 בדצמבר 2020 אישור ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על סיום הטיפול בתלונה.

מצורפים תמונות אשר מתארות את המצב לפני טיפול המועצה בתלונה, ותמונות לאחר טיפול המועצה בפניו האשפה ופסולת הבניין וגידר השטח.

<sup>3</sup> תלונות שהוגשו מיוני 2020, (מאז מינוי הממונה על תלונות הציבור) עד סוף שנת 2020

תמונות - לפני ניקוי ופינוי



תמונות אחרי - ניקוי, פינוי וגידור



**2. תלונה - מפגע סביבתי של ביוב בצמוד לביתו של תושב**

תושב התלונן למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על מפגע סביבתי בשטח חלקת המגורים שלו, בעקבות אי הסדרת חיבור לרשת הביוב.

משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור פנה למועצה לקבלת התייחסותה לתלונת התושב.

הממונה על תלונות הציבור סייע למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בבירור התלונה ובמתן הבהרות המועצה לתמונת המצב, לאחר בדיקת נסיבות המקרה.

בתשובת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור לאחר בירור התלונה וקבלת הסברי המועצה באמצעות הממונה על תלונות הציבור, צוין כלהלן

"בתשובתכם ציינתם כי הטיפול בעניין התלונה יהיה בשני היבטים, האחד בטווח הקצר שמתייחס להסדרת שאיבות הביוב ע"י תאגיד המים וההיבט השני בטווח הארוך פיתוח התשתיות בשכונה בה מתגורר המתלונן וחיבור ביתו למערכת הביוב העירוני.

בירורנו בתלונה העלה כי התאגיד דואג לריקון המכלים, ללא בעיות בדרך כלל, וקיים פתרון זמני ומספק לעניין הביוב של המתלונן. במצב הנתון כאשר המועצה אינה משקיעה בפיתוח התשתיות באזור בשל אילוצי תקציב, ובהיעדר אינדיקציה לליקוי בסדר העדיפויות של המועצה, לא מצאנו מקום להמשך התערבותנו בעניין.

עם זאת נציין, **מצב בו בשנת 2020 בתים אינם מחוברים לתשתית הביוב הוא מצב בעייתי, ועל המועצה לשקול לשים את הנושא גבוה בסולם סדר העדיפויות.**  
(הדגשה לא במקור)

## 3. תלונה - בעית שדה ראיה בצומת וגובה זווית הגישה

## עיקרי נימוקי התלונה

"בעיה רצינית ביציאה מהשכונה היציאה מסוכנת מאוד ואין בה שדה ראיה מימין ומשמאל (היציאה היא בעליה) יש חומות בגובה 1.5 - 2 מטר משני הצדדי."

"לא מצליחים לראות רכבים שבאים משני הצדדי כשאנחנו מנסים להשתלב לרחוב ראשי". יודעים אם הכביש פנוי או לא, רק אם הרכב מרחוב ראשי מצפץ או מתריע אחרת לא נדע.

"היו כמה וכמה תאונות ... המצב מסוכן ובלתי נסבל והיה מקרים עם הסתבכות בגלל התאונות". אני אישית היה לי שני מקרים ועלה לה לא מעט כסף כדי לתקן את הרכבים והיה לי תקווה שנקבל פתרון לכן פניתי למועצה והסברתי כמה המצב חמור ומסוכן."

המענה שנתקבל היה, ששמו לנו מראה שמשקפת את הרכבים שלנו שבאים מלמטה ולא עזר לנו בכלל. היה צריך לשים שתי מראות, מראה לכל צד. "צורף סרטון הסבר למצב הקיים".

"דבר נוסף, שכן שהתלונן למועצה על מי גשמים שמתנקזים לו בבית". נתקבל מענה מהמועצה, שבוצע "במפר" בקצה העלייה והרכבים שלנו מאז נפגעים בחלק התחתון (בגחון) שלהם מהבמפר למעלה ועושה לנו נזק לרכבים."

## בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור, ערך בירורים עם האחראים במועצה, בעיקר עם מהדנס המועצה.

## מהנדס המועצה השיב לממונה על תלונות הציבור, כאשר עיקרי ההסברים :

מדובר בצומת שמתחברת מכביש מס 22a לכביש מס 4 בעארה. הצומת קיימת יותר מ- 20 שנה ולא היו תלונות מבחינת שדה ראיה. משרד התחבורה ביצע הרחבה לכביש מס 4 דבר אשר שיפר עניין שדה הראיה יותר טוב ממה שהיה קיים. המועצה עובדת על הזזת מיקום עמודי החשמל שנמצאים באמצע הכביש כתוצאה מההרחבה, ואחרי ביצוע ההרחבה משרד התחבורה ממשיך את העבודה ומבצע מדרכה לכל האורך מהצד הדרומי שישפר עניין הכניסה והיציאה מהצומת. המועצה לא יכולה תקציבית לבצע הרחבה בצומת כרגע.

אנחנו צריכים לחכות עד שיסיים משרד התחבורה את העבודה ולבדוק אם זה מספק או לא מספק ואם ויתבקש שיפור או כל עבודה נוספת נדרוש תקציב להרחבה נקודתית.

התושב פנה מלפני כחודשיים לצורך העניין, וטופל דרך הרכבת מראה לצורך שיפור שדה הראיה יש לציין, שהרחבת הצומת לפי התוכנית המאושרת ען 119 תהיה על חשבון שטח החצר של חנות הסופר מרקט שנמצאת בבעלותם ומהצד השני על חשבון השכן. אני מבקש את אישור התושב לצורך ההרחבה על מנת לקחת בחשבון ולבקש תקציב לצורך ביצוע ההרחבה.



מהתשובה של מהנדס המועצה עולה, שהעניין יוסדר בפתרון קבע **בטווח הארוך** על ידי הרחבת הצומת על כל ההשלכות (בניה קיימת, תקציב וכיו"ב).

**לפתרון לטווח הקצר** ועד לפתרון של הרחבת הצומת, הממונה על תלונות הציבור הציע לשקול לענות לבקשת התושב בהתקנת עוד מראה שתראה את הצד השני. התועלת בהתקנת מראה נוספת בעלות נמוכה יחסית, מצדיקה את התקנתה כפתרון לטווח הקצר ובהעדר חלופות טובות יותר לנסיבות המקרה.

מהנדס המועצה ולאחר בדיקת המצב אישר והמעוצה התקינה מראה שניה שתראה את הצד השני, שקודם לא היה לו מענה.

לגבי הבמפר, מדובר בירידה משמעותית מכביש 4 לכוון הבית של התושב, כאשר נתבקשנו לבצע חסימה או הסטה למים שיורדים מהכביש לכיוון הבית, ולכן בוצע במפר נמוך לצורך חסימת זרימת המים, יחד עם זאת, נבדוק שוב את הגובה ואם אפשר להוריד מהגובה של הבמפר.

### לסיכום

המועצה נענתה לבקשת המתלונן והתקינה מראה נוספת אשר שיפרה נושא שדה הראיה (ודאגה להזיז זווית המראה- לשיפור דקה הראיה), כפתרון לטווח הקצר ועד לביצוע פתרון קבע בטווח הארוך באמצעות הרחבת הצומת על פי תקני בטיחות תחבורתיים.

לגבי גובה הבמפר שבצומת שהמועצה ביצעה לצורך חסימת זרימת המים לבתים, שגורם לדברי המתלונן לנזקים גחוניי המכוניות, בשל גבוהו, מהנדס המועצה השיב שתיבחן אפשר הנמכה באם ניתן.

הממונה על תלונות הציבור ובביקור במקום ובחינת גובה הבמפר בירידה ובעליה באמצעות רכב פרטי טיפוס, עולה שהמכונית עברה מספר פעמים ללא פגיעה בגחון, אולם באחד הניסיונות של נסיעה לאחר בירידה, הייתה נגיעה של גחון המכונית בבמפר.

**הממונה על תלונות הציבור בדעה** שעל המועצה לפעול לוודא בטיחות הכבישים והצמתים, בתכנון, בביצוע ובאמצעי שילוט ואמצעי זהירות אחרים. לגבי הצומת שמצוינת בתלונה, ראוי שייבחנו בנוסף להתקנת המראות, אשר סייעו לנושא שדה הראייה, כלים ואמצעים נוספים עד לפתרון של הטווח הארוך, תוך התייעצות עם יועצים תחבורתיים ושקילת התקנת שילוט הכוונה ואזהרה המתאימים ואמצעים אחרים שיזהירו את הנהגים שבכביש הראשי וגם אלה שעולים מכביש הגישה של הבתים.

לגבי הבמפר, לדעת הממונה על תלונות הציבור שעל המועצה לבחון אפשרות שיפור זווית הגישה שתמנע נגיעה של גחוניי מכוניות (מכוניות עם גובה גחון נמוך) בבמפר.



## תלונות נוספות שהוגשו למשרד מבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור

בעקרון, ולפי סעיף 7(א) (5) תלונות שהוגשו ומטופלות על ידי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, לא ניתן לבררן על ידי הממונה על תלונות הציבור של המועצה. אולם, הנוהג שקיים בפועל למען שיפור הטיפול בתלונות הציבור, הינו מנגנון של שיתוף פעולה, כאשר משרד מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור נעזר בממונה תלונות הציבור המועצה לבירור וטיסול בתלונה.

### שיתוף פעולה עם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור

**הממונה על תלונות הציבור סייע בבירור תלונה** שהוגשה למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, בנושא העדר תשתיות ודרך גישה מוסדרת לביתו של התושב שהתלונן, באמצעות בירור נסיבות המקרה עם מהנדס המועצה ולפי ההסברים שנתקבלו ממהנדס המועצה, הודיע משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על סיום הבירור בתלונה, נוכח הבהרות המועצה ושלא נמצאה עילה שבדין להמשך התערבות משרד מבקר המדינה כנציב תלונות הציבור.

**הממונה על תלונות הציבור סייע בבירור תלונה** שהוגשה למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, בנושא תלונה של מורה נגד מנהל בית ספר לגבי תנאי עבודה, באמצעות קבלת ההסברים והמענה של מנהל מחלקת החינוך.

בעקבות הסברי מנהל מחלקת החינוך על סיום הטיפול בתלונה ולשביעות רצון הממתלונן שובאה לידיעת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, הודיע משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור על הפסקת הבירור בתלונה.

יש לציין, שהוגשו תלונות נגד המועצה ישירות למשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, מבלי לשתף את הממונה על תלונות הציבור במועצה בסיוע בבירור. חלק מהתלונות, הובאו לידיעת הממונה על תלונות הציבור כמכותב בתשובות המועצה על התלונות, כמו לדגמה שתי תלונות בנושא, הצורך בסלילת כבישים ומניעת בניה שלתי חוקית לכאורה שמונעת סלילת כבישים.

עם כניסת הממונה על תלונות הציבור לתפקיד זה, הודיע להנהלת המועצה שראוי שיודיעו לו על כל תלונה שמוגשת נגד המועצה, בכדי שינסה לסייע בבירורה ובטיפול יחד עם משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, יחד עם שיחות עם נציגי משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור, על הרצון להיות מכותב בעת קבלת תלונה על מנת לסייע בבירור ובטיפול.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008<sup>4</sup>

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

<sup>4</sup> החוק מפורסם באינטרנט.

- (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.
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.
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 ויציין את הנימוקים לכך.
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.

דרך הגשת התלונה

תלונות שאין לבררן

דרכי בירור תלונה

- (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. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
9. איסור הפרעה
10. 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 את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.
11. תוצאות הבירור
- (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.
12. סייגים להודעה
- 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 הראייה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראייה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
13. דחיית התלונה
- מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
14. זכויות וסעדים
- (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.
15. דין וחשבון
- 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.
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.
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.
18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.
19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.
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).

חומר שאינו ראיה

הוראות מעבר



## המועצה המקומית עארה ערערה

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

### טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור

פרטים שימולאו על ידי הממונה
מספר : _____
תאריך קבלת התלונה : _____
_____

פרטי המתלונן/ת :

שם :

\_\_\_\_\_

מספר זיהוי/ת.ז. :

\_\_\_\_\_

**כתובת**

ישוב

\_\_\_\_\_

רחוב

\_\_\_\_\_

מיקוד

\_\_\_\_\_

דואר אלקטרוני

\_\_\_\_\_

מס' טלפון

\_\_\_\_\_

הנדון :

\_\_\_\_\_



תוכן התלונה

תאריך המקרה \_\_\_\_\_

<b>תיאור התלונה</b>
<b>מה עשית עד עכשיו כדי לטפל בבעיה?</b>
<b>האם העניין תלוי ועומד או הוכרע בפני בית משפט או בבית דין ?</b>
<b>סעד מבוקש :</b>

חתימת המתלונן/ת

שם המתלונן/ת