



הממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2016



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מבשרת ציון, ה' באייר
01 למאי, 2017

לכבוד
חברי המועצה הנכבדים
מ"מ מבשרת ציון


לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה
נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

הריני מתכבדת בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2016.

הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 הקובע כי, "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".

בברכה,


אילנית גוהר, עו"ד
מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

תופה האוצרה הוא הפקוח עלי

טלפון : 02- 5348565 פקס : 02- 5348534, email : ilanitg@m-zion.org.il



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מבוא

בתאריך 08.07.2008, נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008, המסדיר את נושא תפקיד הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית, על פי דין.

במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

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

הגשת תלונה

(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 עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילו, 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 להגיע 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

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.



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

תלונות שאין לבררן

(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 יפי 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) לעיל 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 לחוק או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) לעיל אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

(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 לחוק - גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

(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 לפעול כדלקמן:

(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) לחוק להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1) לעיל.

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) לעיל כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(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

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

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

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

(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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3) לעיל.

סייגים להודעה

הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו במקרים הבאים:

- (1) משהתלונה 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 עליו.

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.



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

(ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

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. 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 עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונות לממונה יוגשו רק במידה שבוצעה פנייה ראשונית לגורם הנילון ונתקבלה ממנו התייחסות בכתב בהתאם ו/או במקרים של מעשים בניגוד לכל דין, כל זאת בהתאם לנוהל הטיפול בתלונות ציבור של הממונה.

על פי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

טיפול בתלונות הציבור - פירוט סטטיסטי שנת 2016

1. בתקופה שבין ינואר 2016 לדצמבר 2016, טופלו על ידי כממונה על תלונות הציבור, 65 תלונות בנושאים שונים הקשורים בין היתר לתפקידה ואחריותה של המועצה.
2. 46 תלונות הוגשו במישרין על ידי תושבי הישוב ו-5 תלונות באמצעות באי כוחם. 5 תלונות הוגשו על ידי משרד מבקר המדינה, 2 תלונות הוגשו מטעם כנסת ישראל, אחת על ידי המשרד לשירותי דת, תלונה אחת על ידי חברי מועצה ו-5 תלונות על ידי עובדי המועצה.
3. יש לציין כי תאגיד המים (הגיחון) ותחנת כיבוי אש במבשרת ציון, אינם מצויים תחת אחריותי כממונה על תלונות הציבור של המועצה, לפיכך תלונות המתקבלות במשרדי בהקשר זה, מועברות לטיפול התאגיד ו/או תחנת כיבוי אש.
4. הגדרות:
תלונה מוצדקת פירושה - נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא מסוים לא בוצע/טופל כיאות ע"י המועצה.
תלונה לא מוצדקת פירושה - לא נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה על המועצה.
תלונה מוצדקת חלקית פירושה - רק בחלק מן הנושאים נמצא בסיס עובדתי לתלונה.
לא תלונה פירושה - כל בקשה או פניה בין אם לקבלת הבהרות או מידע, שאינה בגדר תלונה כלפי פעילות המועצה.
לא ניתן לקבוע - תלונה אשר לא ניתן לסווגה בשל אופייה.
טרם נקבע פירושו - תלונה אשר טרם נסתיים הטיפול בה וטרם סווגה.

לוט: * ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.

* התפלגות תלונות הציבור עפ"י אגפים/מחלקות המועצה.



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERII ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

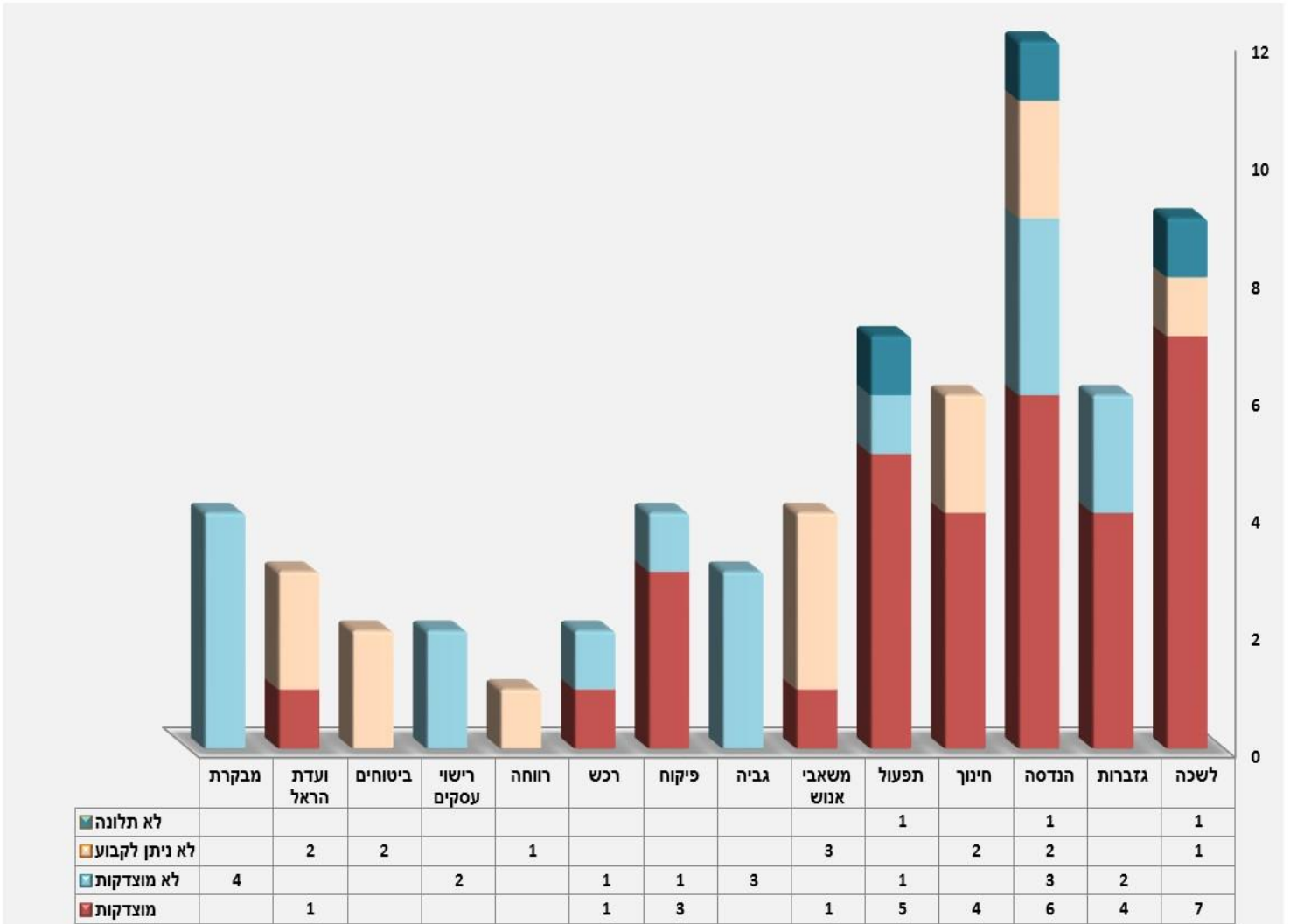
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור בשנת 2016

שיעור תלונות מוצדקות	התפלגות תלונות				סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס'ד
	לא תלונה	לא ניתן לקבוע	לא מוצדקות	מוצדקות			
22%	1	1		7	9	לשכת ראש המועצה	1
12.5%			2	4	6	גזברות	2
19%	1	2	3	6	12	הנדסה	3
12.5%		2		4	6	מחלקת חינוך	4
16%	1		1	5	7	אגף תפעול	5
3%		3		1	4	משאבי אנוש	6
0%			3		3	גביה	7
9%			1	3	4	פיקוח עירוני	8
3%			1	1	2	מחלקת רכש	9
0%		1			1	רווחה	10
0%			2		2	רישוי עסקים	11
0%		2			2	ביטוחים	12
3%		2		1	3	ועדת הראל	13
0%			4		4	מבקרת	14
100%	3	13	17	32	65	סה"כ	



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

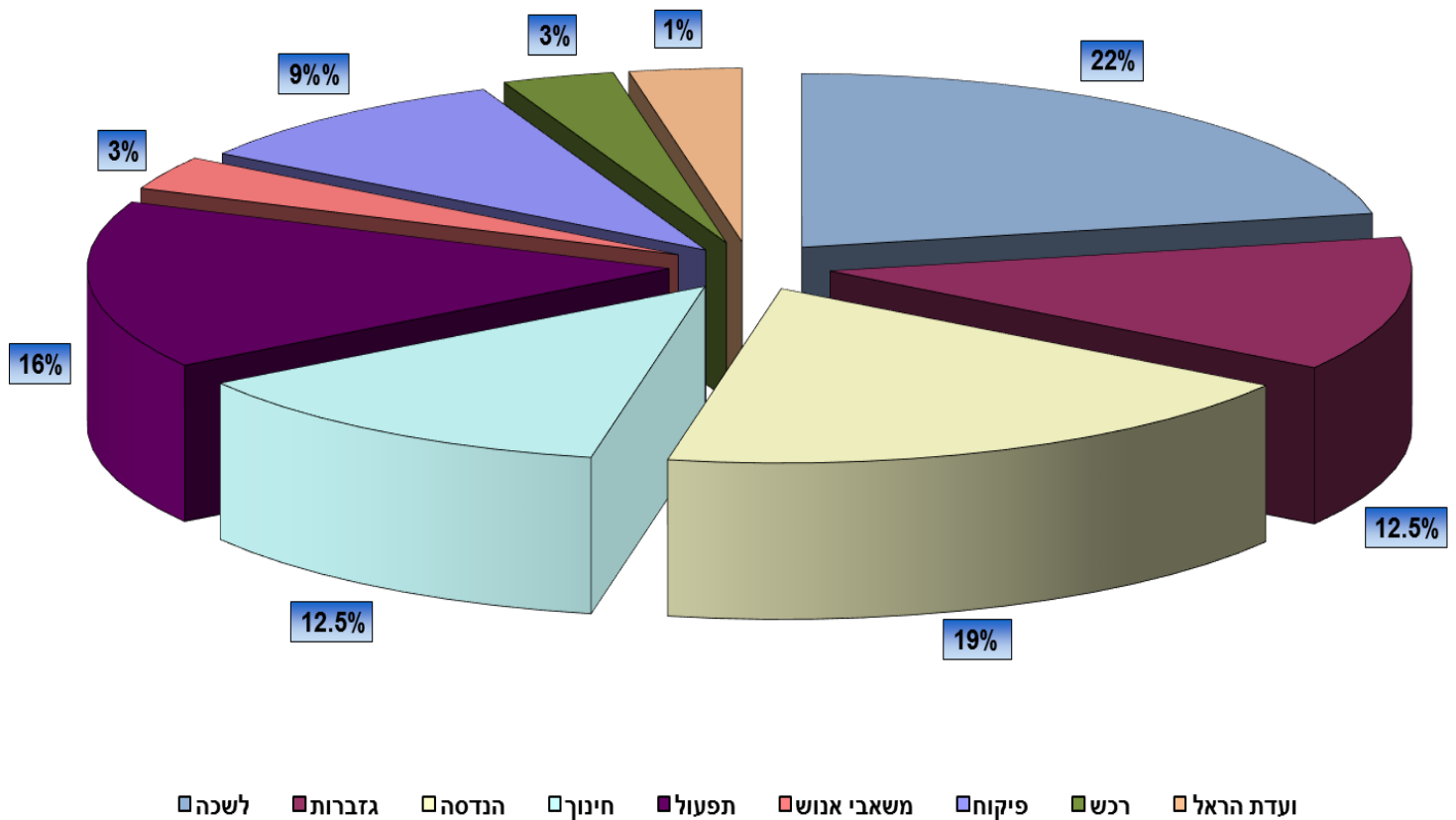
פילוח תלונות מוצדקות לשנת 2016





מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

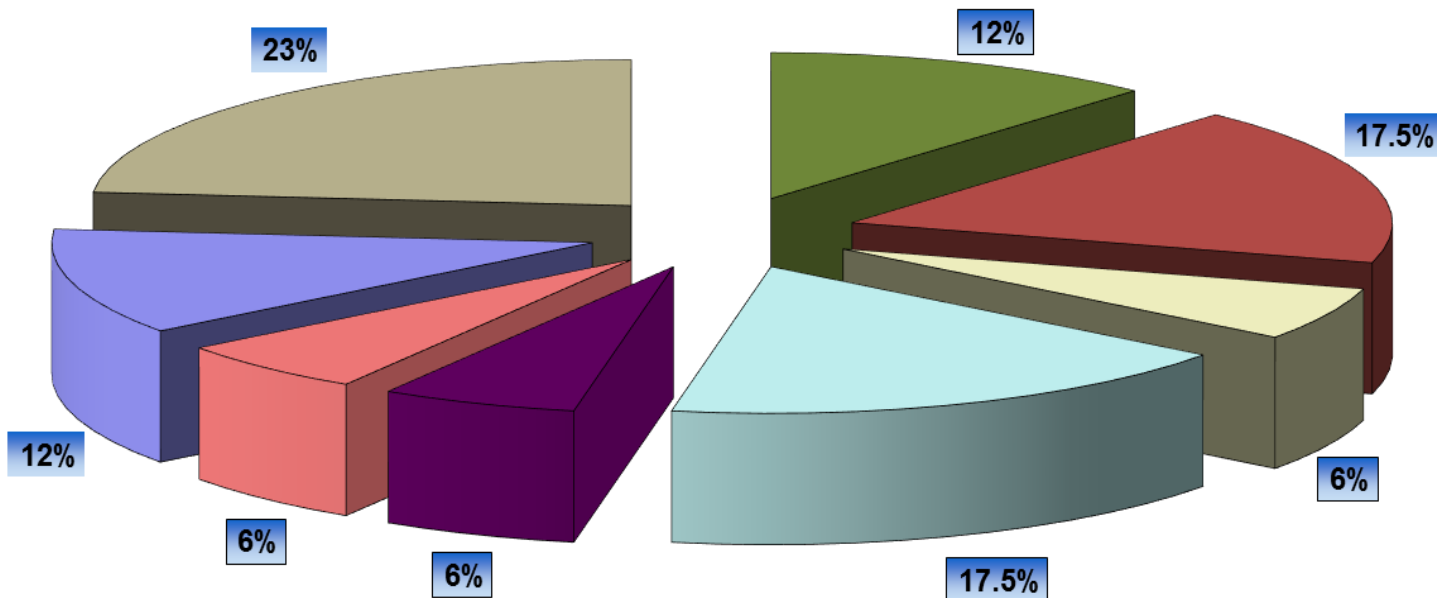
התפלגות ושיעור תלונות מוצדקות לשנת 2016





מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

התפלגות ושיעור תלונות לא מוצדקות לשנת 2016



מבקרת רישוי עסקים רכש פיקוח גביה תפעול הנדסה גזברות



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מספר דוגמאות נבחרות לפניות ציבור שטופלו על ידי הממונה במהלך שנת 2016:

מס"ד	מהות התלונה	הפקת לקחים
1	מספר רב של פניות מאת משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור בדבר תלונות תושבים על אי כינוסה/קיומה של ועדת ערר ודיון בעררים שהגישו תושבים מאז שנת 2014.	בעקבות הפניות, התברר כי הרכב ועדת הארנונה אשר מונתה בשנת 2014, אינו תואם את הוראות הדין. המועצה יצאה בהליך לאיתור חברי ועדה ויו"ר והרכב הועדה החדש, אושר כדין במליאת המועצה.
2	פניית משרד מבקר המדינה בעקבות תלונת תושבים בדבר סיווג שגוי לכאורה של אזורים במבשרת וחיוב ביתר במס ארנונה.	לתושבים הובהר כי באפשרותו להגיש השגה באמצעות ערר.
3	פניית משרד מבקר המדינה בדבר יתרות חוב של נבחרי ציבור.	לאור הפניה, הוסדרו החובות והודעה בדבר ההסדרה נמסרה למבקר המדינה בהתאם.
4	תלונת תושב בטענת אי טיפול בפניותיו מיוני ומיולי 2015, בדבר פינוי עגלת קפה עמוסה בגרוטאות אשר חסמה חנייה בסמוך לביתו.	בעקבות תלונתו, נעשתה פנייה דחופה למחלקת הפיקוח והעגלה נגררה.
5	תלונות תושב באמצעות מבקר המדינה וכנסת ישראל בדבר אי מחיקת חובות ארנונה בהתאם למוסכם עם המועצה בשנת 2012.	בעקבות פנייתו, נעשתה פנייה למחלקת הגביה לטיפול גורף בכל נושא מחיקת החובות. הטיפול טרם הסתיים.
6	תלונות תושב באמצעות משרד מבקר המדינה, כנסת ישראל והמשרד לענייני דת בדבר אי הקצאת חניית נכים סמוך לביתו.	בעקבות התלונה, התבקשה מחלקת הנדסה לכנס ועדת חריגים אשר דנה במקרה בשנית.
7	תלונת תושבת בדבר טיפול בלתי מקצועי וראוי לכאורה של מחלקת רווחה. בשל המקרה המיוחד, לא ניתן היה לסווג את התלונה ונקבע כי לא ניתן לקבוע האם היא מוצדקת ואם לאו.	בעקבות התלונה ואופייה, ביקשה המבקרת ממנהלת המחלקה לפגוש את התושבת ולסייע בידה ככול יכולתה. מנהלת המחלקה ביקרה אותה בביתה והטתה לה אוזן קשבת.



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מס"ד	מהות התלונה	הפקת לקחים
8	תלונת תושבת בדבר אי קבלת אסמכתא לתשלום עבור רישום ילדיה לחוגים במתנ"ס.	בעקבות התלונה, נתבקש הגורם ממחלקת החינוך, לשלוח לתושבים קבלות על בסיס שוטף ולא בתום השנה.
9	תלונת תושב בגין אי מענה מצד מחלקת הנדסה לתלונתו בדבר מפגע בטיחותי בכביש המצוי בשטחה המוניציפאלי של המועצה.	בעקבות תלונתו, נתבקשה מחלקת הנדסה להשיב לפונה, ואכן זו השיבה לו לשיעור רצונו.
10	תלונת ספק בדבר אי תשלום בגין עבודתו חרף העובדה כי הובטח לו תשלום טרם ביצועה.	בעקבות תלונתו, נערכה פנייה למחלקת הרכש והנושא הוסדר.
11	פניית תושב בנוגע לשאלת חוקיות העסקת יועץ תנועה ובקשה לקבל פרטים אודות אופן העסקתו. התושב הסתמך על תיעוד מליאת מועצה ודברים שנאמרו במהלכה, לפיהם אכן ניתן היה להסיק כי היועץ מועסק במועצה מתקציב יועצים.	תלונתו נבדקה ולא נמצא כל תיעוד להעסקת היועץ במישרין ו/או העברת תשלום אליו בהתאם. בעקבות התקשורת התושב, הופנתה הסוגיה מספר פעמים לקבלת מענה מאת לשכת ראש המועצה, אולם פנייה זו לא זכתה לכל מענה.
12	פניית חברי מועצה לקבלת מידע אודות עלות ביצוע פסל סביבתי שהוצב על ידי המועצה בכיכר אבני חן.	כלל המידע והמסמכים הנלווים הומצאו כנדרש.
13	תלונת תושבת בטענה לאי קבלת מענה לתלונותיה ממחלקות המועצה בדבר ניקיון שביל ביטחון ברכס חלילים.	מיד עם קבלת תלונתה, הנושא הועבר לטיפולו המסור של מנהל אגף התפעול והלה הורה לטפל בניקיון השביל לאלתר.
14	תלונת תושב על אי קבלת מענים לפניותיו בנושא נזק אשר נגרם לכאורה למכונתו כתוצאה מפגיעת רכב טיאט של המועצה.	בעקבות הטיפול בפנייה ולאחר התייעצות עם הגורמים הנוגעים בדבר, הוצע לתושב סך של 1,000 ₪ לסגירת הפרשה. התושב בחר להגיש תביעה וזו הועברה לטיפול חברת הביטוח.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מס"ד	מהות התלונה	הפקת לקחים
15	תלונת תושבת על אי מענה וטיפול בפניותיה בדבר כלב השכנים המטריד את מנוחתה.	בעקבות פנייתה, התבקש פקח ממחלקת הפיקוח להגיע אל ביתה והתושבת קיבלה מענה בכתב מאת מנהלת המחלקה.
16	תלונת תושב באמצעות משרד מבקר המדינה בנוגע להקצאת שטח מקרקעין לבניית בית כנסת, לכאורה, שלא כדין. תלונת התושב נבדקה ונמצא כי אין בה ממש.	
17	תלונת עובד מועצה בכיר לשעבר, בגין הלנת שכר ואי תשלום מענק פרישה במועד.	בעקבות תלונתו, פעל מדור השכר לתשלום דמי פרישתו על פי הנחיות יועץ השכר של המועצה.
18	תלונת עובד לשעבר בדבר אי קבלת תשלומים להם היה זכאי לטענתו מכוח הדין.	תלונתו הועברה לטיפול מחלקת משאבי אנוש.
19	תלונת תושבת באמצעות בא כוחה בדבר אי מענה לתלונותיה וטיפול בלתי הולם לכאורה בבקשתה להסדרת הסעה לילדתה לביה"ס בירושלים, דבר שלא בוצע חרף הבטחות שקיבלה לטענתה מגורמים מועצתיים ומאת משרד החינוך.	בעקבות תלונתה, מנהל מחלקת החינוך הסדיר את הסוגיה ודאג להסדיר את ההסעה לרווחתה.
20	תלונת תושב על עובד בטענה כי הלה חורג מתפקידו באופן שמונע את המשך העסקתו במועצה. תלונת התושב נבדקה ולא נמצא בה ממש.	
21	תלונות שונות של תושבים בדבר הקמת עסקים שלא כדין בבתי מגורים לכאורה ושימוש חורג. במהלך הטיפול בתלונות, נבדקו העסקים שהוקמו ונמצא כי הם אינם טעוני רישוי על פי צו רישוי עסקים. לעניין שימוש חורג, הופנו אל ועדת הראל.	