



הממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2015



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

מבשרת ציון, כג' בניסן
01 למאי, 2016

לכבוד
חברי המועצה הנכבדים
מ"מ מבשרת ציון


לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה
נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

הריני מתכבדת בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2015.

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 170 א(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 לגביו 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

1. בתקופה שבין ינואר 2015 לדצמבר 2015, טופלו על ידי כממונה על תלונות הציבור, 55 תלונות בנושאים שונים הקשורים בין היתר לתפקידה ואחריותה של המועצה.
2. 43 תלונות הוגשו על ידי תושבי הישוב (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור). 2 תלונות הוגשו על ידי משרד מבקר המדינה, 4 תלונות על ידי עובדי המועצה, 5 תלונות על ידי ספקי המועצה/נותני שירותים ותלונה אחת על ידי חבר מועצה.
3. יש לציין כי תאגיד המים איננו תחת אחריות ממונה תלונות הציבור של המועצה, לפיכך תלונות המתקבלות במשרדי בהקשר זה, מועברות לטיפול התאגיד.
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.
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 MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

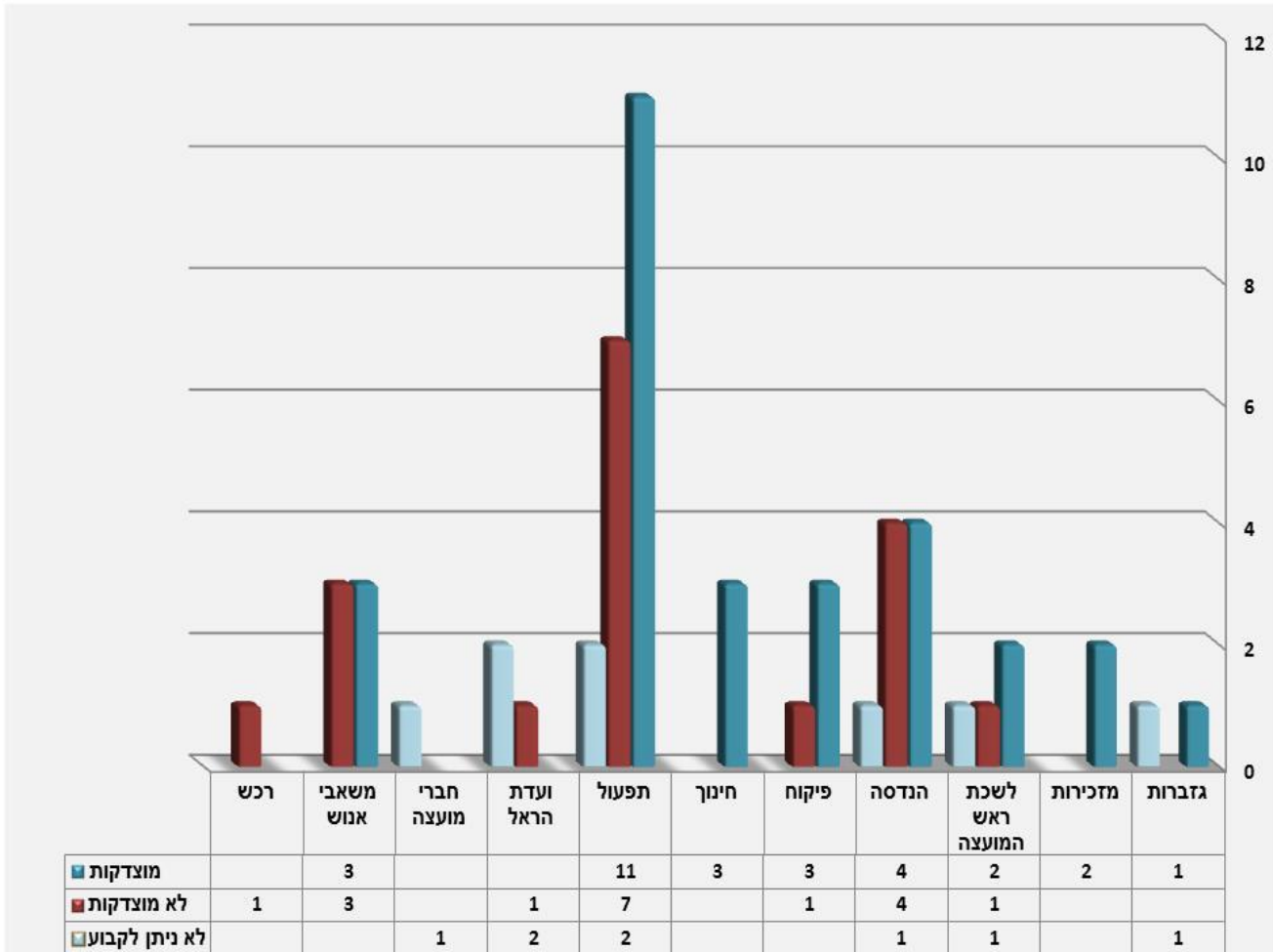
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

שיעור תלונות מוצדקות	התפלגות תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס'ד
	לא ניתן לקבוע	לא מוצדקות	מוצדקות			
4%	1		1	2	גזברות	1
7%			2	2	מזכירות	2
7%	1	1	2	4	לשכת ראש המועצה	3
14%	1	4	4	9	הנדסה	4
10%		1	3	4	פיקוח	5
10%			3	3	חינוך	6
38%	2	7	11	20	תפעול	7
0%	2	1		3	ועדת הראל	9
0%	1			1	חברי מועצה	10
10%		3	3	6	משאבי אנוש	11
0%		1		1	רכש	12
100%	8	18	29	55	סה"כ	



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

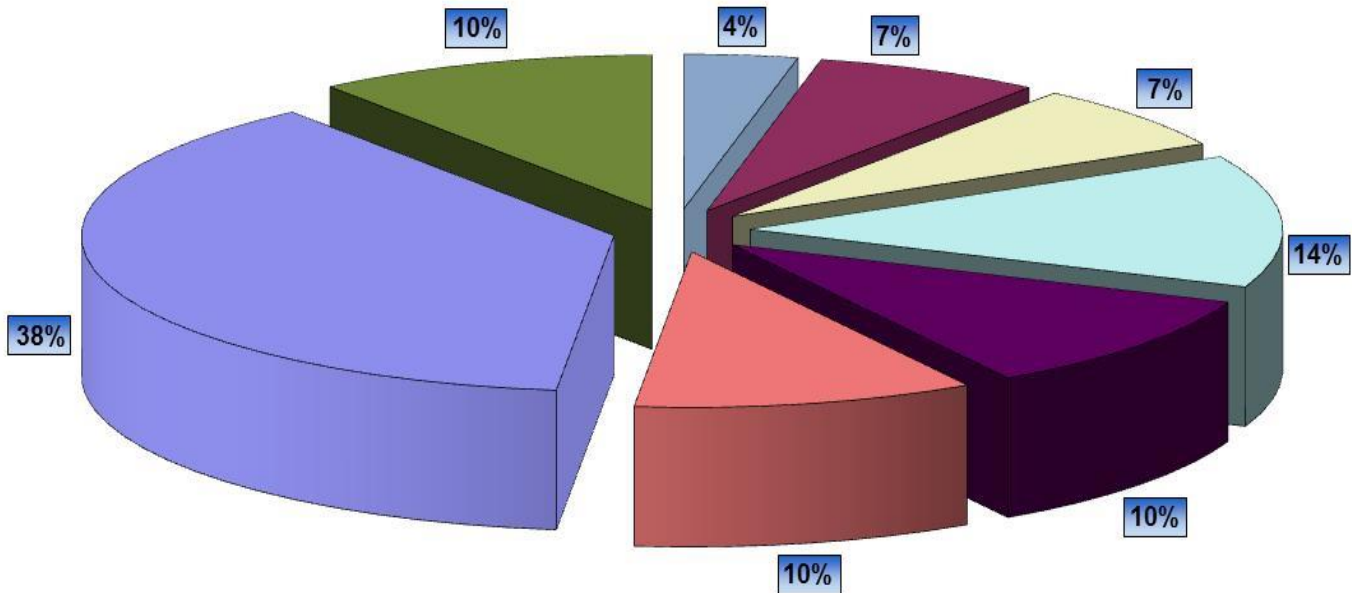
פילוח תלונות מוצדקות לשנת 2015





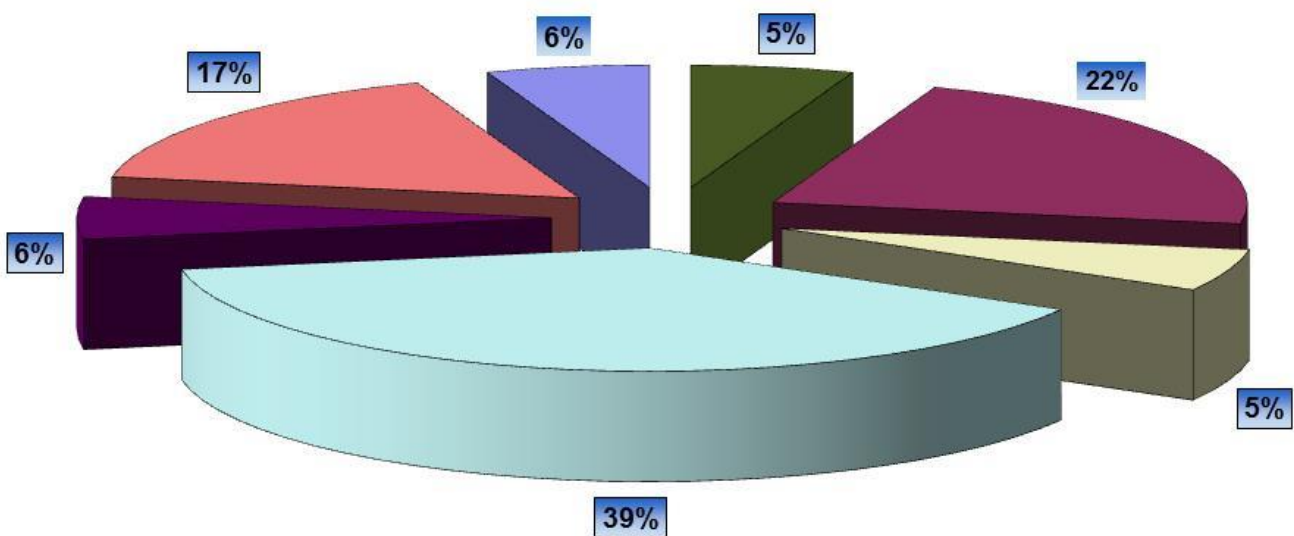
מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
 לשכת מבקרת המועצה
 וממונה על תלונות הציבור

התפלגות תלונות מוצדקות לשנת 2015



משאבי אנוש
 תפעול
 חינוך
 פיקוח
 הנדסה
 לשכת ראש המועצה
 מזכירות
 גזברות

התפלגות תלונות לא מוצדקות



רכש
 משאבי אנוש
 ועדת הראל
 תפעול
 פיקוח
 הנדסה
 לשכת ראש המועצה



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 2015:

מס"ד	מהות התלונה	הפקת לקחים
1	תלונת תושבים בנוגע לכריתת עצים בשכונה א' במבשרת ציון, לכאורה שלא כדין. מבדיקה שנערכה, עלה כי הכריתה בוצעה בהתאם להוראות הדין הנהוגות בנוגע לכריתת עצים מוגנים, לרבות קבלת רישיון לביצוע הכריתה.	בעקבות התלונה, חודדו נוהלי העבודה בנוגע לכריתת עצים.
2	תלונה מאת נציבות תלונות הציבור במבקר המדינה בנוגע להקצאת חנית נכים לתושב. מבירור פרטי התלונה עלה כי התושב אינו עומד בקריטריונים המזכים אותו בקבלת חנית נכים פרטית.	בעקבות התלונה, נערכה בדיקה נוספת לעניין זכאות המתלונן.
3	תלונת תושבים על פתיחת משתלה וסימון חניות בסמוך לביתם שלא כדין אשר בעטיה קיבלו דוח חניה משטרתי. טרם פנייתם לממונה, התושבים פנו אל גורמים שונים במועצה ואף אל גורמים במשרד מבקר המדינה ומשרד הפנים. מבירור פרטי התלונה, עלה כי אכן סומנו 3 חניות שלא כדין והתושבים וכלל הגורמים נענו בהתאם ואף ביטלו את דוח החניה באמצעות המענה שקיבלו.	בעקבות התלונה, נמחקו החניות שסומנו.
4	פניית תושב על קבלת דיוור באמצעות מסרונים מהמועצה בטלפון הנייד שברשותו שלא על דעתו ומבלי שתהא לו אפשרות להסירם על פי חוק. מבדיקת פרטי המקרה, עלה כי אכן ההודעות נשלחות ללא אופצית הסרה.	התושב הוסר מרשימת התפוצה והוספה אפשרות של הסרה מרשימת התפוצה לכולי עלמא.
5	מספר תלונות חוזרות ונשנות על חיבור מבנה יביל המשמש כבית כנסת לזרם חשמל של מבנה פרטי הממוקם בסמוך אליו. מבירור פרטי המקרה, עלה כי הן המבנה והן החיבור אינו בתחום אחריותה של המועצה. יחד עם זאת, מחלקת הנדסה ומחלקת התפעול פנו אל חברת החשמל בבקשה לניתוק זרם החשמל ולבדיקת תקינות החיבור. התושב נענה בהתאם.	בעקבות התלונה, נעשתה פניה אל ועדת הראל לבדיקת שימוש חורג.
6	תלונת תושב בנוגע לתנאי סף שנדרשו במכרז כ"א לאיתור מנהל מחלקת חינוך במועצה. מבירור פרטי המקרה, נמצא כי המכרז נוסח בהתאם להוראות משרד הפנים. יחד עם זאת, התושב נענה כי נוסח המכרז שונה ותנאי הסף הנדרשים שונו בהתאם להמלצתו.	בעקבות הפניה, שונו תנאי הסף במכרז באופן שהוקנה יתרון למועמדים בעלי תארים מתקדמים.



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

מס"ד	מהות התלונה	הפקת לקחים
7	תלונת יו"ר עמותה של בית כנסת ברכס חלילים בנוגע להתנהלות בלתי תקינה לכאורה של המועצה בנושא תשלומים למפקח הפרויקט. מבדיקת התלונה עלה כי העמותה רכשה את הפרויקט בכללותו מן המועצה ע"פ הסכם וכי אין לעמותה כל זכות לקבלת שירותי פיקוח נוספים כפי טענתם.	
8	תלונת עובדת שעתית על אי קבלת מועמדותה כסייעת קבועה בגני המועצה. מבדיקת התלונה עלה כי העובדת אינה עומדת בתנאי הסף הדרושים למשרה ונענתה בהתאם.	בעקבות המקרה, חודדו נוהלי משרד הפנים באשר לעובדה כי אף עובדים זמניים במילוי מקום, נדרשים לעמוד בתנאי הסף הדרושים למשרה בתקן.
9	תלונת בת סייעת המועסקת בגני המועצה כממלאת מקום, על אי עריכת ראיון טלפוני לאימה ששהתה בחו"ל במכרז סייעות שהתקיים, כפי שהובטח לה לטענתה. מבדיקת פרטי המקרה, עלה כי לאם לא הובטח כאמור וכי עליה היה להתייצב למכרז ולהתמודד באופן שוויוני וכך נענתה.	
10	תלונות תושבים על פעולה בלתי תקינה של הרמזור המוצב בכניסה למבשרת. מבירור פרטי התלונה, עלה כי הרמזור הנ"ל מצוי בתחום אחריותה של המועצה הלאומית לבטיחות בדרכים.	בעקבות הישנות התלונות מן הסוג הנ"ל, נתבקשה מחלקת הנדסה לפנות אל מע"צ בבקשה להסדרת הסוגיה וכך בוצע.
11	תלונת תושבת על התנהלות והתבטאות עובד מועצה כלפיה בעת פינוי אשפה ברחבי הישוב. מבירור פרטי המקרה ושיחה שקוימה עם העובד, עלה כי התושבת התבטאה שלא כראוי כלפי העובד והלה השיבה בהתאם. התושבת נענתה בהתאם ולאור הטענות ההדדיות, ממשיך בעבודתו כרגיל.	לעובד נערך בירור אשר במהלכו הובהר לו כי עליו להתנהג כראוי לתושבים.
12	תלונת ספק על אי שכירת שירותיו ע"י המועצה. מבירור פרטי המקרה עלה כי הספק הינו קרוב משפחה מדרגה ראשונה של עובדת מועצה ומדרגה שניה של עובד אחר האחראי על השירותים המסופקים על ידו במישרין. לפיכך, על פי נוהלי המועצה היה מנוע מליתן את שירותיו.	בעקבות התלונה, חודדו נוהלי המועצה בנושא הגבלת העסקת קרובים, לרבות ספקים חיצוניים.



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

מס"ד	מהות התלונה	הפקת לקחים
13	תלונת תושב על התנהלות לקויה לכאורה של עובדי פינוי אשפה. מבדיקת טענותיו עם הגורמים הנוגעים בדבר, כפרו העובדים בתלונות. בכל מקרה, התושב קיבל התנצלות והבטחה על הקפדה של סדרי העבודה והנקיון.	בעקבות התלונה, העובדים קיבלו הבהרה מאת מנהלם להקפיד על פינוי האשפה בהתאם לתכנית העבודה הסדורה.
14	תלונת תושב על עובד אשר חנה בחניית נכה עם רכב מועצה. מבירור פרטי התלונה, נמצא כי אכן היא מוצדקת והעובד הועמד על טעותו.	בעקבות התלונה, העובד זומן לשיחת בירור במזכירות המועצה, הועמד על טעותו והתנצל.
15	פנייה מתחנת הדלק במבשרת על עובדי מועצה הנוהגים למלא בתחנה מכליות לניקוי רחובות הישוב, בצירוף תמונות כאסמכתא ודרישה לשיפוי כספי. לאחר בירור פרטי המקרה, נתבקשה התחנה להמציא תחשיבים ואסמכתאות נוספות, אשר לא הומצאו בסופו של דבר.	בעקבות התלונה, נתבקש מנהל המחלקה לערוך בירור עם העובדים הנוגעים בדבר ולמנוע הישנות מקרים מן הסוג הנ"ל.