



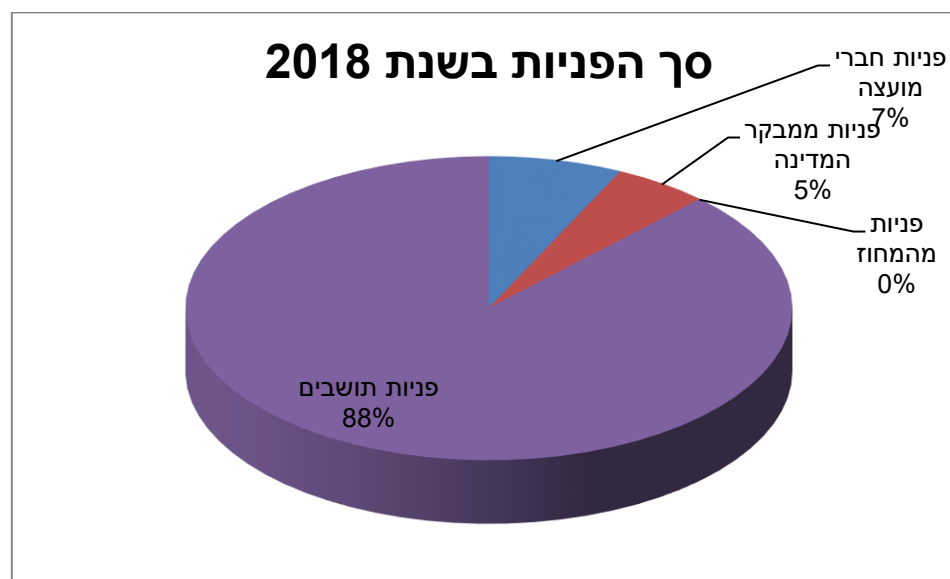
דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018 – עיריית עפולה

הריני מתכבדת בזאת להגיש לראש העירייה ומליאת המועצה את הדוח השנתי של היחידה לתלונות הציבור הפועלת בתוך משרד מבקרת העירייה. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות. לעיונכם.

בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד והן טופלו על ידה. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה.

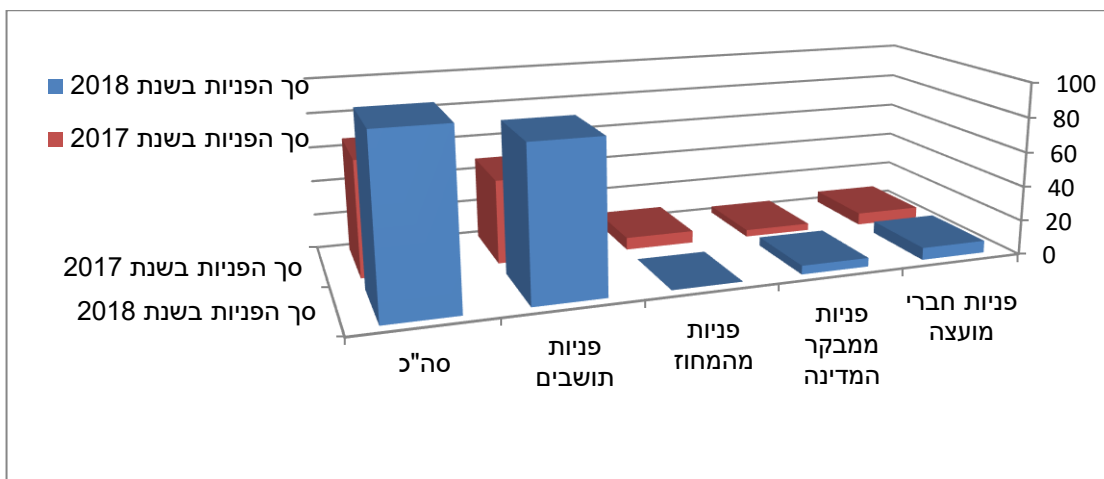
שיעור השינוי	תלונות באחוזים	סך התלונות בשנת 2017	תלונות באחוזים	סך התלונות בשנת 2018	הפונה
0.0%	10.6%	7	7.1%	7	תלונות חברי מועצה
25.0%	6.1%	4	5.1%	5	תלונות ממבקר המדינה
-100.0%	10.6%	7	0.0%	0	תלונות מהמחוז
79.2%	72.7%	48	87.8%	86	תלונות תושבים
48.5%	100.0%	66	100.0%	98	סה"כ

סך התלונות אל היחידה לתלונות הציבור בשנת 2018 עומד על 98 תלונות המהווים עלייה של כ- 49 אחוז מסך התלונות שהגיעו ליחידה בשנת 2017.



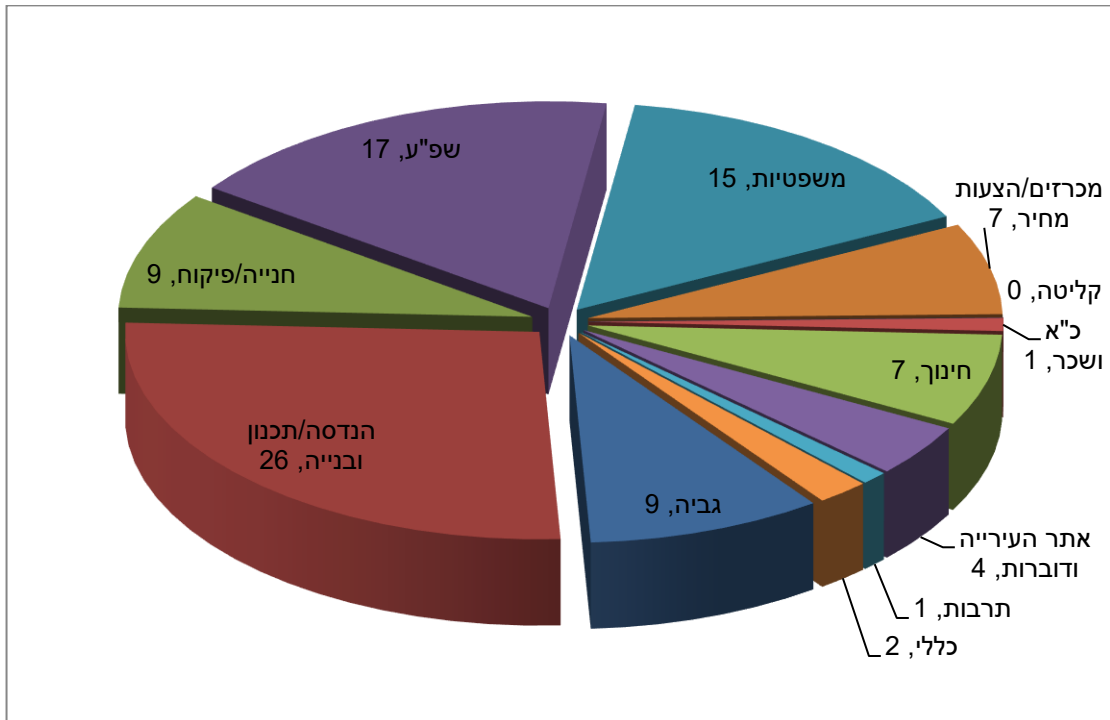


בתוך אלה ראוי לציון סך התלונות שנתקבלו ישירות מהציבור העומד בשנת 2018 על 86 תלונות המהוות כ- 88 אחוזים מכלל התלונות בשנה זו ומשקפות עלייה של כמעט שמונים אחוזים בסך התלונות ביחס לאלה שנתקבלו בשנת 2017.

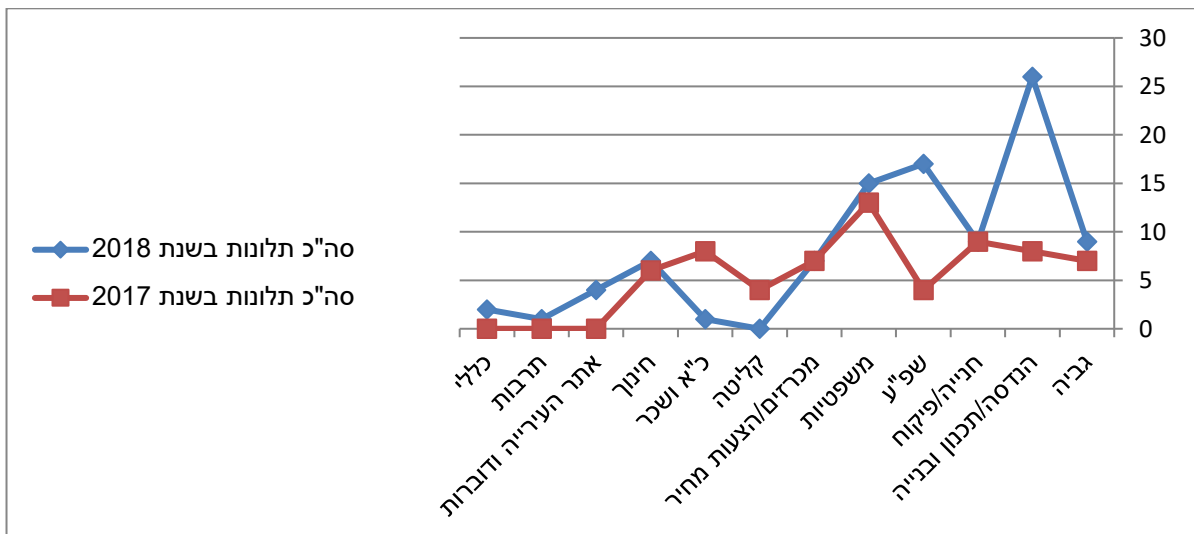


התפלגות התלונות ע"פ מחלקה:

מחלקה	תלונות בשנת 2018	תלונות באחוזים	ס"ח תלונות בשנת 2017	תלונות באחוזים	שיעור השינוי
גביה	9	9.2%	7	10.6%	28.6%
הנדסה/תכנון ובנייה	26	26.5%	8	12.1%	225.0%
חנייה/פיקוח	9	9.2%	9	13.6%	0.0%
שפייע	17	17.3%	4	6.1%	325.0%
משפטיות	15	15.3%	13	19.7%	15.4%
מכרזים/הצעות מחיר	7	7.1%	7	10.6%	0.0%
קליטה	0	0.0%	4	6.1%	-100.0%
כ"א ושכר	1	1.0%	8	12.1%	-87.5%
חינוך	7	7.1%	6	9.1%	16.7%
אתר העירייה ודוברות	4	4.1%	0	0.0%	#DIV/0!
תרבות	1	1.0%	0	0.0%	#DIV/0!
כללי	2	2.0%	0	0.0%	#DIV/0!
ס"ח	98	100.0%	66	100.0%	48.5%



התפלגות תלונות הציבור בנושאים שבתחום טיפולה של העירייה הנה מאוזנת בד"כ. בולט במיוחד שיעור התלונות בנושאים הקשורים בתחום התכנון והבנייה שרובן עוסק בענייני הפיקוח על הבניה, המהוות כ - 27 אחוז מכלל התלונות ומשקפות למעשה גידול של 225 אחוז בסך הפניות ביחס לאלה שנתקבלו בשנת 2017.





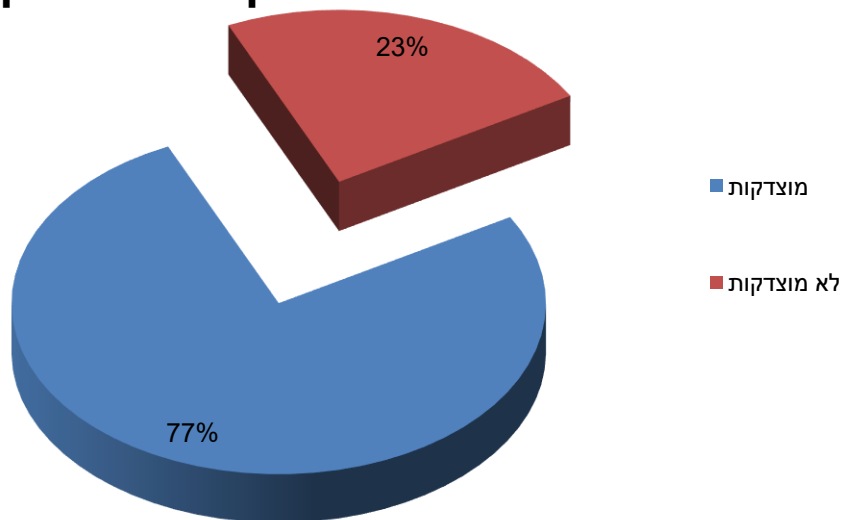
התפלגות התלונות המוצדקות/לא מוצדקות:

ניתוח הממצאים מעלה כי שיעור התלונות המוצדקות עומד על 77 אחוזים, המשקפים שיעור גבוה של תלונות אשר נמצא כי בצדק יסודן. מדובר בעלייה ניכרת בשיעור התלונות המוצדקות ביחס לאלה שנבדקו בשנת 2017 ושיעורן עומד על 58 אחוז מכלל התלונות.

שיעור התלונות המוצדקות באחוזים	סה"כ תלונות	לא מוצדקות	מוצדקות	מחלקה
100%	9	0	9	גביה
81%	26	5	21	הנדסה/תכנון ובנייה
56%	9	4	5	חנייה/פיקוח
94%	17	1	16	שפ"ע
87%	15	2	13	משפטיות
71%	7	2	5	מכרזים/הצעות מחיר
#DIV/0!	0	0	0	קליטה
0%	1	1	0	כ"א ושכר
86%	7	1	6	חינוך
0%	4	4	0	אתר העירייה ודוברות
0%	1	1	0	תרבות
0%	2	2	0	כללי
77%	98	23	75	סה"כ



התפלגות תלונות מוצדקות/לא מוצדקות



סיכום:

מחלקה	סה"כ תלונות	מוצדקות	לא מוצדקות	לא טופלו
גביה	9	9	0	
הנדסה/תכנון ובנייה	26	21	5	2
חנייה/פיקוח	9	5	4	
שפייע	17	16	1	
משפטיות	15	13	2	1
מכרזים/הצעות מחיר	7	5	2	
קליטה	0	0	0	
כ"א ושכר	1	0	1	
חינוך	7	6	1	
אתר העירייה ודוברות	4	0	4	
תרבות	1	0	1	
כללי	2	0	2	
סה"כ	98	75	23	3

רח' יהושע חנקין 47 ת.ד. 2016 עפולה 18100
טל. 04-6520385 פקס. 04-6520389
47 Yehushua Hankin St. P.O.B 2016 Afula 18100
ISRAEL Tel. 972-4-6520385 Fax. 972-4-6520389

משרד מבקרת העירייה
וממונה על תלונות הציבור
דואר אלקטרוני: cynav@afula.muni.il

עיריית עפולה
AFULA MUNICIPALITY
אתר העירייה: www.afula.muni.il



סה"כ טופלו 2018 98 פניות אשר 75 מהן נמצאו מוצדקות. בשלוש פניות טרם הסתיים הטיפול והוא יסתיים במהלך שנת 2019.

בכבוד רב

עינב פרץ, רו"ח

מבקרת העירייה והממונה על תלונות הציבור



נספח

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

1.* בחוק זה –

הגדרות

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" – לרבות מחדל;
"רשות מקומית" – עירייה, 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;

חובת מינוי ממונה 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.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

חובת סודיות

* פורסם ס"ח תשס"ח מס' 2147 מיום 8.4.2008 עמ' 440 (ה"ח הכנסת תשס"ח מס' 200 עמ' 138).



הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

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 גו, 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 תפקידיו של הנילון, 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 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 לברור יעיל של התלונה.

דרך הגשת התלונה

7.* (א) לא יהיה ברור בתלונות אלה:

תלונות שאין לבררן

(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 חוק, 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, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה ברור 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(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 ויצייין 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.

דרכי בירור תלונה

(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) להתייבב 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 חסיונות.

(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.

9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

10.* 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.* (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.* 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 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.

13.* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

14.* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט

איסור הפרעה

הפסקת הבירור

תוצאות הבירור

סייגים להודעה

דחיית התלונה

זכויות וסעדים



- 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 בחיזוק, 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.* 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).

דין וחשבון

חומר שאינו ראיה

פרסום

ביצוע

תחילה

הוראות מעבר

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה