



הממונה תלונות ציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2024



ממונה תלונות ציבור

לכבוד

מר אחמד דבאח-ראש המועצה המקומית דיר אל אסד

חברי מליאה מועצה דיר אל אסד

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

1. הנני מתכבד להגיש לכם את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2024.
2. הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות, ממונה על תלונות הציבור, התשס"ח - 2008 (להלן: החוק) לראש הרשות ולחברי המועצה.
3. הדו"ח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2024 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות או מוצדקות בחלקן ושאינן מוצדקות.
4. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות.
5. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.
6. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.
7. תהליך טיפול בתלונה יחל בשליחת התלונה למחלקה הרלוונטית להתייחסות וטיפול ורק אם הנושא איננו מטופל כראוי במחלקה הממונה על תלונות הציבור יהיה מעורב.
8. הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על הרשות ועל יחידותיה.
9. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין הרשות תוך כדי שמירה על זכויותיו של המלין ומתן שירות יעיל ואיכותי.
10. ישנם מקרים בהם ברור התלונה שמביאה פתרון לבעיית המתלונן, מצביעה על בעיה מערכתית, הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון.
11. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הביצוע ומתן השירות לציבור ובכך מאפשר לנו כארגון, להשתפר בכל תחומי העשייה במועצה.
12. השנה התקבלו 3 תלונות ציבור שטופלו בנושאים הבאים: חינוך, גזברות.
13. ברצוני להודות למנהלי המחלקות ולעובדים, על הסיוע, שיתוף הפעולה וההכרה בחשיבות בירור, טיפול, ומענה לתלונות הציבור. כולי תקווה כי דו"ח פעילות זה, יסייע לכולנו להפיק את המסקנות הנדרשות, על מנת שנוכל להמשיך לחתור לשיפור כלל הפעילויות של המועצה.

בכבוד רב

עזאת דבאח

הממונה על תלונות הציבור



ממונה תלונות ציבור

הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור

1. **המקור החוקי לקיום טיפול בדין וחשבון**
על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 להלן "החוק" נקבע כי:
 - א. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.
 - ב. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
 - ג. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
2. **הממונה על תלונות הציבור**
 - א. מליאת המועצה דיר אל אסד מינתה את מר עזאת דבאח למבקר המועצה ולתפקיד הממונה על תלונות הציבור.
 - ב. בהתאם לחוק על המועצה להעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.
3. **עצמאות הממונה במילוי תפקידו**
במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.
4. **חובת סודיות**
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.
5. **מי רשאי הגשת התלונה**
 - 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:
 - (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.



ממונה תלונות ציבור

6. דרך הגשת התלונה

- תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה:
- שם המתלונן.
 - מענו.
 - תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה.
 - המועד שבו אירע.
 - וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

7. תלונות שאין לבררן

- לא יהיה בירור בתלונות אלה:
 - תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
 - תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
 - תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
 - תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדן.
 - תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
 - 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.
 - תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- 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 ויצוין את הנימוקים לכך.

8. דרכי בירור התלונה

- 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 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם 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.



ממונה תלונות ציבור

- 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 המבוקרים 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.
- 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. אסור 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.
- 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 תיקון 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 הייתה 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).



ממונה תלונות ציבור

12. סייגים להודעה

- בהודעה לפי סעיף 11 (א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
- א. כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני.
 - ב. כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.
 - ג. כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה 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. חומר שאינו ראיה

- 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.

16. פרסום

- 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) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.



ממונה תלונות ציבור

17. נתונים לשנת 2024

- א. בשנת 2024 טופלו 3 פניות ע"י הממונה לתלונות הציבור.
- ב. מקור התלונות לשנת 2024 בוצעו ע"י טופס מקוון מאתר המועצה או ע"י שליחת מייל.
- ג. מתוך 3 תלונות תלונה אחת נמצאה לא מוצדקות ושתי תלונות נמצאו צודקת/צודקת בחלקן.
- ד. פילוח התלונות לפי נושאים:

סך התלונות שנמצאו לא מוצדקות	סך התלונות שנמצאו מוצדקות/מוצדקות חלקית	נושא התלונה
1	1	חינוך
-	1	גזברות
1	2	סה"כ