

----- مجلس محلي يافة الناصرة
----- مועצה מקומית יפיע



تقرير مندوب شكاوي الجمهور
דו"ח הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מספר 9

לשנת 2025



תוכן העניינים

4	הקדמה
4	מינוי נציב תלונות
5	הגשת תלונה
5	תנאים לטיפול בתלונה
5	דרכי בירור תלונה
6	תלונות שאין לדון בהם
6	עצמאות הממונה
6	איסור הפרעה
6	חובת סודיות
7	הגשת דו"ח הממונה
7	תקציר התלונות
8	תלונה מספר 1
8	תלונה מספר 2
9	תלונה מספר 3
10	תלונה מספר 4

נספחי תמונות

עיקרי החקיקה

14	מינוי ממונה על תלונות הציבור
15-18	תקציר הוראות החוק

לכבוד :

מר מאהר ח'לילה

ראש המועצה המקומית

יפיע

אדון נכבד,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2025

הנני מתכבד להגיש לכבודו את הדו"ח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2025.

דו"ח זה הינו הדו"ח השישי אשר הוכן על ידי על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008.

בהתאם להוראות החוק ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לתפקיד הממונה על תלונות הציבור, דו"ח זה מביא את תקציר התלונות שהוגשו, תיאורן ודרך בירורן ותוצאות הבירור.

יש לציין שעל פי החוק הנ"ל, מועצת הרשות נדרשת לקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מיום הגשתו.

בהתאם לחוק על הנהלת הרשות לפרסם דבר מינוי ממונה על תלונות הציבור, ועל דרך הגשת התלונה, הן באתר האינטרנט של הרשות, הן בלוח המודעות של הרשות והן בחשבון הארנונה של החייבים, וזאת על מנת לעשות חשיפה לתפקיד.

בכבוד רב,

ג'מאמה עאדל

מבקר המועצה ונציב תלונות הציבור

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2025

הקדמה

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי חוק, מספקים לתושבים שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה, פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור לעיל ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח - 2008.

החוק הסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ונתן סמכויות מתאימות לממונה לצורך ביצוע תפקידו.

בישיבה מספר 15 אשר התקיימה בתאריך 16/06/2015, מליאת המועצה מינתה את מבקר המועצה כנציב תלונות הציבור (להלן הממונה).

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מחליף את ממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים, הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים במועצה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך, הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

דו"חות הממונה על תלונות הציבור או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.

עיקרי החקיקה

החוק קובע :

- הסדרים למינויו ולפעולתו של הממונה.
 - דרכי הגשת התלונה.
 - דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות.
 - סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור.
- יש להבחין בין הממונה על פניות הציבור לבין הממונה על תלונות הציבור.

הממונה על פניות הציבור

תושב יכול לפנות למועצה בבקשת שירות או מידע, או בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים, תפקידו של הממונה על פניות הציבור לקבל פניות מעין אלה להעבירן לטיפול גורמי הביצוע במועצה ולעקוב אחריהן עד למתן המענה או התיקון הנדרש.

הממונה על תלונות הציבור

אם הפונה לא נענה או הטיפול בו אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה על תלונות הציבור.

הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

התנאים לטיפול בתלונה

- א. התלונה צריכה להיות בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
- ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

דרכי בירור תלונה



- הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון, אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד גם לממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לגרוש מכל אדם ברשות למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור לו בבירור התלונה.
- הממונה רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

תלונות שאין לדון בהם

- א. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- ב. תלונה שמהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- ד. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- ה. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

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 היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או המתלונן ביטל את תלונתו.

הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצין את הנימוקים לכך.

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 תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

הגשת דו"ח הממונה על תלונות הציבור

לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה יגיש הממונה על תלונות הציבור את הדו"ח השנתי לראש המועצה ולמועצה.

בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, תקיים המועצה דיון בעניין הדו"ח.

דין וחשבון(דו"ח) כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.



תקציר תלונות הציבור לשנת 2025

תלונה מספר 1 מיום 16/03/2025

תושב הלין על כך שקבלן מטעם המועצה המקומית יפיע, ביצע עבודות קרצוף וריפוד הכביש שליד ביתו, סיים את העבודה והשאיר ערימה או תלולית של פסולת ליד ביתו. למרות פניותיו לקבלן ולמחלקת התברואה במועצה, תלונתו לא טופלה ולא נפתרה. התושב פנה אלי ולאחר התערבותי מול הקבלן, המפגע הוסר לאחר שלושה ימים לאחר פנייתי לקבלן, הפסולת פונתה מהמקום לאתר פסולת ע"י הקבלן המבצע.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : סגורה

תלונה מספר 2 מיום 19/08/2025

תושב הלין נגד עובדי קבלן פינוי האשפה הביתית בכך שאינם מרוקנים את פחי האשפה כמתחייב על פי החוזה פעמיים בשבוע.

לטענתו פחי האשפה מרוקנים כל שבוע או 9 ימים פעם אחת בלבד ומשאירים האשפה לתקופה ארוכה והדבר בלתי נסבל במיוחד בחודשי הקיץ הפחים מתמלאים ונאלצים לזרוק האשפה ליד הפחים.

כמו כן העובדים לא מחזירים את הפחים למקומם וזורקים אותם באמצע הכביש או רחוק מהבתים.

פניותיו למחלקת התברואה לא נענו.

לצורך טיפול בתלונה, נפגשתי עם מנהל מחלקת התברואה במועצה ועם קבלן פינוי האשפה.

הבירור העלה שמדובר בשכונה אשר הכביש המוביל אליה נחסם מספר פעמים בשבוע על ידי משאית השייכת לתושב השכונה שכן של המלין, דבר אשר חוסם את הדרך המובילה לשכונה לצורך פינוי האשפה ובכך נמנע כניסת המשאית לשכונה על מנת לפנות את האשפה.



נפגשתי עם בעל המשאית וגם סגן ראש המועצה דיבר איתו, הבעיה נפתרה באופן חלקי וממשיך מדי פעם לחנות ולחסום את הכניסה בפני משאת האשפה.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : טופלה באופן חלקי וטרם נסגרה סופית.

תלונה מספר 3 מיום 12/2025

תושבי שכונה דרומית הלינו מספר פעמים על מפגעים בכל כבישי השכונה עקב שקיעה או שבירה של תאי ניקוז ועל בורים ברוב כבישי השכונה וזאת עקב חניית כלי רכב כבדים בכבישי השכונה ועקב עליית ציוד כבד על כבישי השכונה בתדירות גבוהה הואיל ומדובר בשכונה חדשה מרובת בנייה חדשה.

בסיור שערכתי נמצא אכן מספר תאי ניקוז שקועים ובורים במספר כבישים המהווים סכנה לרכבים ולהולכי רכב.

הביקורת פנתה למחלקת ההנדסה על מנת לתקן המפגעים, לצערי עד היום טרם טופל העניין.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : פתוחה

תלונה מספר 4 מיום 11/2025

תושב שכונה דרומית בתפר של מראח אלג'וזלאן, התושב הגיש תלונה למועצה ופנה לפקידים ללא מענה ואז נאלץ לפנות למשרד מבקר המדינה בתלונה נגד תושב המפעיל עסק בתוך שכונת מגורים לאיסוף כל סוגי המתכות והפלסטיק, כאשר העסק מופעל ללא רישיון עסק בתוך שכונת מגורים.

התושב מלין על רעש תמידי בכל שעות היום ולפעמים בלילה ובשעות היום המוקדמות, כמו כן מיקום העסק בתוך שכונת מגורים מהווה גם מפגע בריאותי לתושבים בנוסף לרעש של מכונות, טרטורים ומשאיות(כלי רכב כבדים).



יש לציין שבעבר לפני מספר שנים הוצא נגד העסק הזה צו פינוי של הגרוטאות, לצערי אחרי תקופה בעל העסק שב והפעיל מחדש את העסק.

בנוסף להפעלת עסק ללא רישיון עסק, יש בו שימוש חורג בקרקע אשר משמשת למגורים ולא לעסקים.

על המועצה לפעול לסגירת עסק מטריד בתוך שכונת מגורים המהווה מטרד ומפגע בריאות ואשר מופעל ללא רישיון עסק בהקדם האפשרי.

סטטוס התלונה : מוצדקת

סטטוס הטיפול : פתוחה











עיקרי החקיקה

מינוי ממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו-עיקרי החקיקה

תפקידו של הממונה, סמכויותיו ודפוסי עבודתו מעוגנים בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 כמפורט להלן:

חובת מינוי ממונה

סעיף 2

(א) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור.

(ב) לא ימונה עובד בכיר כאמור אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל.

עצמאות הממונה

סעיף 3

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

חובת סודיות

סעיף 4

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו 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 תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

סעיף 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, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.
- (ב) תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:
- (ג) 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.
- (ד) 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 **סעיף 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.

תלונות שאין לבררן **סעיף 7**

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית 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 של מעשה החורג מהוראות חוק או תקנו.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

דרכי בירור תלונה **סעיף 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, 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.

איסור הפרעה סעיף 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.

תוצאות הבירור סעיף 11

מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או חלקה, ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית. הבירור העלה קיומו של ליקוי-רשאי הממונה להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

דין וחשבון סעיף 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 והחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראיה סעיף 16



דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה
על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא ישמשו ראיה
בכל הליך משפטי או משמעתי.

**פרסום
סעיף 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. בהודעת שלום ארנונה לחייבים.
4. בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות
המקומית.