

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81

טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091, ص.ب. 81

هاتف: 04-6176800, فاكس: 04-6382776

ממונה תלונות הציבור

**דין וחשבון שנתי של
ממונה תלונות הציבור לשנת
2019**

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091، ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800، فاكس: 04-6382776

מבוא כללי – תלונות הציבור

1. רקע

בעקבות חיקוק חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008, המועצה מינתה את מבקר המועצה כנציב תלונות ציבור בנוסף להיותו מבקר המועצה. חוק זה מחייב את הרשויות המקומיות במינוי נציב תלונות הציבור, וכן מסדיר את עיקרי עבודתו.

1. הגדרות

נילון – עובד או גוף נשוא התלונה

חוק – חוק רשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008

גוף עירוני מבוקר – המועצה הדתית שבתחום הרשות וכן לגבי כל תאגיד, מפעל, מוסד, קרן או גוף אשר הרשות משתתפת בתקציבם השנתי כדי יותר מעשירית לגבי אותה שנת תקציב או שהרשות משתתפת במינוי הנהלתם.

2. מי רשאי להגיש תלונה ועל מה ניתן להגיש תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה, או על ממלא מקום תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091, ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800, فاكس: 04-6382776

3. על מה אפשר להגיש תלונה

תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

א. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

ב. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

4. דרך הגשת תלונה

תלונה תוגש בכתב או בעל פה ותירשם מפי המתלונן ותיחתם בידיו 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.

5. מתי אפשר להגיש תלונות

א. 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.

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091, ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800, فاكس: 04-6382776

- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין.
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח – 1958 [נוסח משולב].
- ב. לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלה 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.
- תלונה אנונימית

6. דרכי בירור התלונה :

- א. הוגשה תלונה שלפי החוק אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.
- ב. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091، ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800، فاكس: 04-6382776

ג. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד – וגם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

ד. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

ה. 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 עירוני מבוקר להתייצב בפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

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

7. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091، ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800، فاكس: 04-6382776

8. 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.

נתונים כללים

במהלך שנת 2019 התקבלו במשרד מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור רק תלונה אחת בלבד.

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81

טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091, ص.ب. 81

هاتف: 04-6176800, فاكس: 04-6382776

תיאור הטיפול במבחר תלונות

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091، ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800، فاكس: 04-6382776

תלונה בנושא הטלת שני עיקולים מטעם המועצה על חשבון בנק המתלונן

תלונה על הטלת עיקולים חוזרים על חשבון הבנק של מגישת התלונה עקב טעות.

התלונה התקבלה במייל לאחר שהועברה לממונה תלונות הציבור במועצה על ידי נציבות תלונות הציבור אגף ח' במשרד מבקר המדינה, לאחר שהמתלוננת הגישה שם את תלונתה.

מהות התלונה

המתלוננת היא תושבת ראשון לציון שלא גרה אי פעם בכפר ג'ת, פנתה לנציבות תלונות הציבור והתלוננה על כך כי לאור תקלות חוזרות ונשנות של מועצה מקומית ג'ת, חשבון הבנק של שלה מעוקל בשל חוב ארנונה. לתלונתה היא מצרפת מסמכים מהם ניתן לראות כי בחודש מאי 2019 לאחר שפנתה למועצה, המועצה ביטלה בקשה לעיקול שנעשתה בשוגג בגין כביכול חוב בארנונה לפי הרשומים במחלקת הגביה. אולם, העניין חזר על עצמו שוב בחודש דצמבר 2019, מהמסמכים אותם היא צירפה ניתן ללמוד כי הטעות הינה בכך כי מספר הזהות של הגברת המתלוננת דומה למספר זהות של אדם אחר שמתגורר בכפר ג'ת וחייב חוב ארנונה למועצה.

צורף לחומר שהתקבל מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה, העתק מהתלונה ומסמכים נוספים כפי שהתקבלו אצלם.

מועצה מקומית ג'ת

מיקוד 30091, ת.ד. 81
טל: 04-6176800, פקס: 04-6382776



مجلس جت المحلي

منطقة رقم - 30091، ص.ب. 81
هاتف: 04-6176800، فاكس: 04-6382776

טיפול ממונה תלונות הציבור

מבירור התלונה נמצא כי, אכן נפלה טעות במות ובמספרי תעודות הזהות כפי שצוין בתלונתה של המתלוננת. בכך שהיה הכרטיס של התושב במערכת הגביה נרשם לפי תעודת הזהות של המתלוננת דבר שגרם כל פעם שמתכוונים לבצע עקול על חשבון הבנק שלו בשל החוב שצבר, יעוקל חשבון הנק של המתלוננת. הנושא טופל והכרטיס שהיה על שמו על תושב ג'ת ומס' ת.ז. של המתלוננת נמחק ממערכת הגביה ואינו קיים יותר, והוקם כרטיס חדש על שם ומס' ת.ז. של תושב ג'ת.

בעקבות התלונה ובשל שלא יהיה מצב שטעויות כאלה יחזרו על עצמם, יצאה הנחיה לעובדי מחלקת הגביה, שעליהם לוודא היטב את מספר תעודת הזהות בעת הקמת כרטיס חדש במערכת. בסופו של הטיפול בתלונה יצא מכתב לנציבות תלונות הציבור על אופן הטיפול וצורף למכתב התגובה :

1. מכתב של מנהל הארנונה בעניין התלונה
2. צילום מסך ממערכת הגביה המראה שהכרטיס החדש שהוקם, הוקם על שמו ות.ז. של אותו תושב מג'ת

סיכום

התלונה הייתה מוצדקת, הנושא טופל לאלתר, המתלוננת קבלה את התייחסות ממונה תלונות הציבור במועצה באמצעות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה שאליה הפנתה את תלונתה.