

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
2020**

מועצה מקומית ג'ת

תיקוד 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

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.

3. על מה אפשר להגיש תלונה

תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, 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 2020 התקבלו במשרד ממונה תלונות הציבור 5 פניות מתוכם תלונה אחת.

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 בתלונה

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 אי קבלת מענה במחלקת הרווחה

תלונה על אי מענה טלפוני במחלקת הרווחה.

מהות התלונה

המתלוננת היא תושבת חיפה, פנתה טלפונית למבקר המועצה, בהיותו ממונה תלונות הציבור בתלונה, לצורך הגשת תלונה על כך שהיא מנסה להתקשר למחלקת הרווחה מזה זמן רב והיא לא מצליחה לקבל מענה אנושי.

המבקר ברר את מהות השירות שהיא מעוניינת לקבל ואת איש הקשר שהיא צריכה.

טיפול ממונה תלונות הציבור

מבקר המועצה פנה למחלקת הרווחה והתברר כי המתלוננת הייתה מתקשרת לעמדת עובדת המחלקה שנמצאה באותה תקופה בחופש מחלה, אחת עובדות המחלקה יצרה קשר עם המתלוננת וענתה לבקשתה. מבקר המועצה יצר קשר עם המתלוננת לוודא כי קבלתה את בקשתה ואכן כן.

סיכום

התלונה הייתה מוצדקת, הנושא טופל לאלתר, המתלוננת קבלה את התייחסות ממחלקת הרווחה וממונה תלונות הציבור במועצה.