



כוכב יאיר
צור יגאל
קהילה זה בסבע שלנו



מועצה מקומית כוכב יאיר-צור יגאל

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

לכבוד

יובל ארד

ראש המועצה המקומית

כוכב יאיר-צור יגאל

שלום רב,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") לשנת 2018.

הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן "החוק").

החוק קובע כי הממונה יגיש את הדוח לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.

החוק גם קובע כי הדו"ח השנתי של הממונה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

הרשות המקומית הינה רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. על כן ישנן נקודות חיכוך בין הרשות לתושב ועל הרשות לדאוג כי השירות יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית. התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרות למועצה לשפר את תפקודה.

בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.

בכבוד רב,

עו"ד עמרי גרופר

מבקר המועצה

וממונה על תלונות הציבור

הקדמה

בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח - 2008 נקבעה החובה למנות בכל רשות מקומית ממונה על תלונות הציבור (סעיף 2 לחוק). החוק מגדיר כי "במילוי תפקידו היה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד" (סעיף 3 לחוק). החוק מפרט מי רשאי להגיש תלונה ובגין מה, את הדרכים בהן ניתן להגיש תלונה, דרכי בירור תלונה על ידי הממונה וכן תלונות שאין לבררן. החוק קובע כי הממונה יגיש דוח שנתי לראש המועצה ולמועצת הרשות המקומית וכי המועצה תקיים דיון בדוח הממונה בתוך חודשים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

מהי תלונה?

סעיף 5 לחוק קובע כי: (ההדגשות אינן במקור)

"(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 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."

לאור סעיף 5 לחוק, הפנייה לממונה על תלונות הציבור צריכה להתבצע אך ורק לאחר שהמתלונן פנה כבר לגורם הרלוונטי ברשות המקומית ולאחר שהמתלונן לא נענה כראוי או שלא בא על סיפוקו.

דרכים להגשת תלונה

סעיף 6 לחוק קובע כי: (ההדגשות אינן במקור)

" תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפני 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"

ניתן להגיש תלונה אצל הממונה בדרכים הבאות:

דואר אלקטרוני הממוען לממונה.

דואר רגיל הממוען לממונה.

מסירת תלונה בע"פ במסגרת פגישה עם הממונה במשרדו, וחתימה על התלונה (לא ניתן להגיש תלונה בשיחת טלפון).

פרסום פרטי הממונה ופרסום דרכי הגשת תלונה

סעיף 17 לחוק קובע כי:

"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."

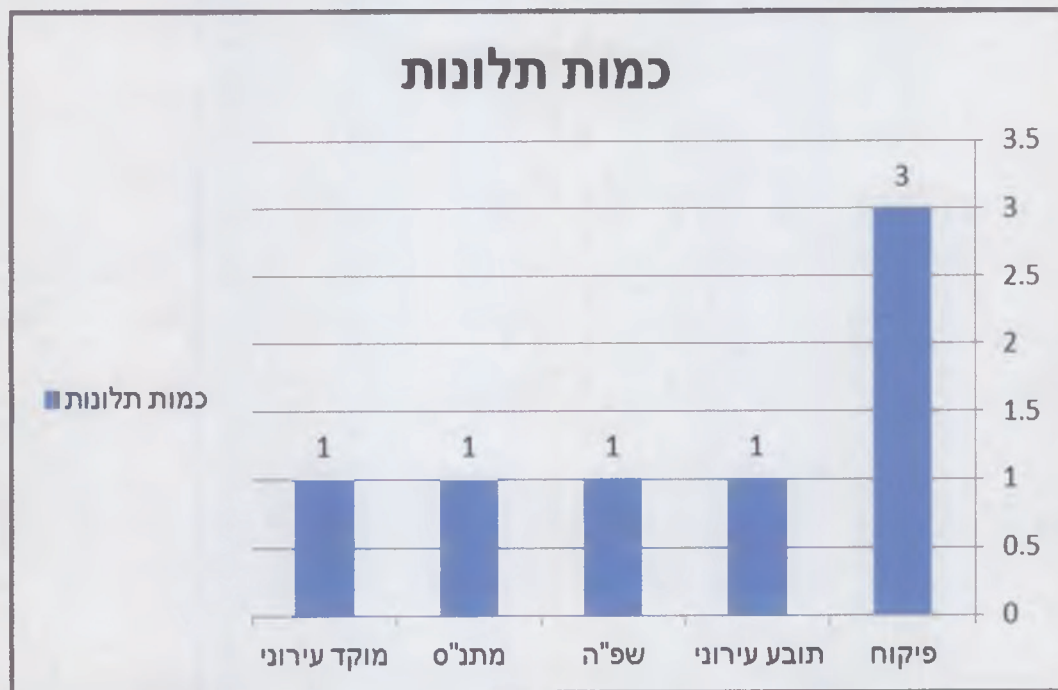
המצב כיום הוא שלמעט פרסום באתר האינטרנט של המועצה, אין פרסום של הפרטים הנדרשים- לא בהודעות תשלום הארנונה לחייבים ולא ע"ג לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית.

מומלץ כי המועצה תפעל לתיקון המצב.



תמונת מצב - שנת 2018

בשנת 2018 התקבלו אצל הממונה 7 תלונות.



נספח א- תרשים זרימה: אופן הטיפול בתלונה

