

# דוח נציבת תלונות הציבור לשנת 2017

## 1. כללי

ב- 1.4.08 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – "החוק") המחייב רשויות המקומיות במינוי נציב תלונות ציבור (אומבוסדמן). החוק קובע, כי מליאת המועצה תמנה את המבקר הפנימי כנציב תלונות הציבור אולם היא רשאית, במקרים במיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכול ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כנציב על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הנת"צ.

סעיף 3 לחוק קובע: במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד".

ב- 1.9.2012 החלה מבקרת העירייה את עבודתה הכוללת גם את תפקיד נציבת תלונות הציבור.

סעיף 15 לחוק קובע:

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

דרך הגשת התלונה קבועה בסעיף 6 לחוק "תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצויינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה".

**בהתאם להוראות סעיף זה מגישה נציבת תלונות הציבור את הדוח לשנת 2017.**

## 2. מס' תלונות שהוגשו

בלשכת מבקרת העירייה ונציבת תלונות הציבור מתקבלות תלונות באמצעות דואר אלקטרוני, פקס, דואר, מסירה ידנית ומספר מקרים חריגים של תלונות בעל פה הנרשמות מפי המתלונן ונחתמו על ידו.

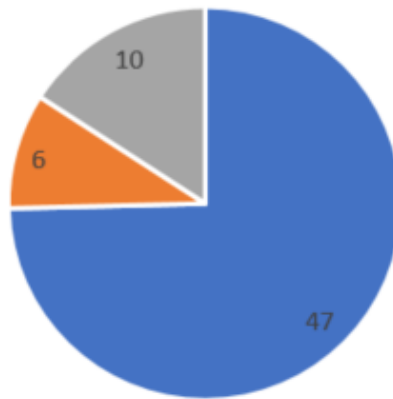
לאורך שנת העבודה מוגשות לנציבת תלונות הציבור פניות רבות, לא כל הפניות מוגדרות כתלונות כפי שמגדירם החוק, מטרת המחלקה היא לתת מענה לכל תושב אשר פונה ולהיעזר במחלקות השונות לצורך קבלת מענה וטיפול יעיל עבור התושב. ככל והפניה אינה מוגדרת כתלונה, הפניה מועברת למחלקה להמשך טיפול. ההתייחסות בדוח זה, היא לפניות אשר מהוות תלונה.

קיימים נושאים שהבירור בהם מופסק עוד בשלבי הבירור משום שהעניין בא על תיקונו.

במהלך שנת 2017, מן חודש מרץ 2017 ועד חודש פברואר 2018, הוגשו 63 תלונות כדלקמן:

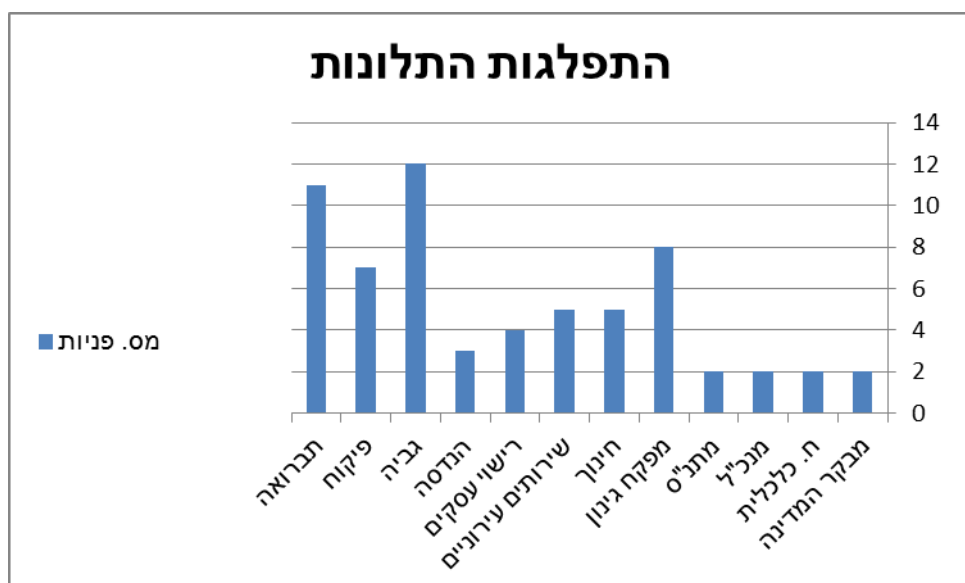
- 47 מהתלונות נמצאו מוצדקות.
- 10 מהתלונות נמצאו שאינן מוצדקות.
- 6 מהתלונות נמצאו מוצדקות באופן חלקי.

### פניות הציבור לשנת 2017



■ פניות מוצדקות ■ פניות מוצדקות חלקית ■ פניות לא מוצדקות

### התפלגות ההתלונות על פי מחלקות:



### 3. קיום הוראות החוק

מחקרים שנערכו בעבר הוכיחו, כי פרסום האפשרות להתלונן מעלה את כמות התלונות. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, קובע דרכי פרסום, כלהלן:

"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."

המועצה פרסמה את דרכי הגישה באתר האינטרנט, אך לא בהודעות חיוב השנתית על ארנונה. יצוין, כי המבקרת פועלת גם כנציב תלונות הציבור, ללא תוספת משאבים משמעותיים.