

דוח נציבת תלונות הציבור לשנת 2013

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 (אומבודסמן). החוק קובע, כי מליאת המועצה תמנה את המבקר הפנימי כנ"צ אולם היא רשאית, במקרים במיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכול ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הנ"צ.

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

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, קובע:

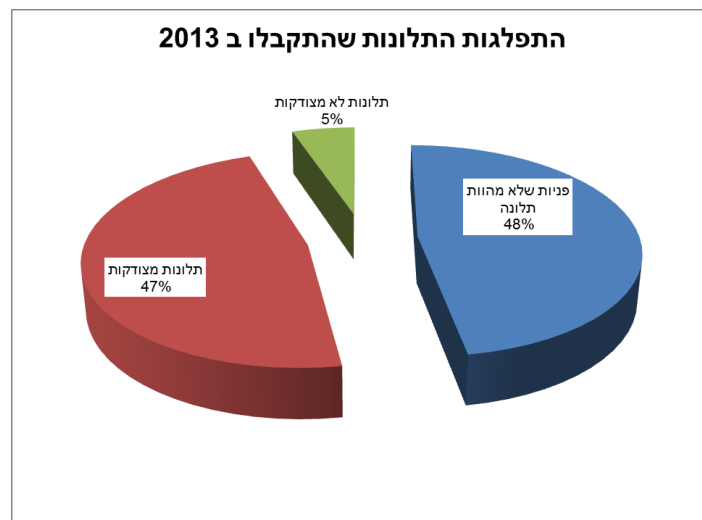
הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

בהתאם להוראות סעיף זה מגישה נציבת תלונות הציבור את הדוח לשנת 2013.

2. מס' תלונות שהוגשו

בשנת 2013, מן חודש מרץ 2013, הוגשו 38 תלונות, 18 מהן נמצאו מוצדקות. תלונות אלה והטיפול בהם מפורט בדוח השנתי של נציבת תלונות הציבור. דהיינו רוב הפניות לנת"צ או שלא היווה תלונות כמשמעם בחוק או שנמצאו לא מוצדקות.

להלן גרף המציג את התפלגות הפניות שהתקבלו לנת"צ.



3. קיום הוראות החוק

מחקרים שנערכו בעבר הוכיחו, כי פרסום האפשרות להתלונן מעלה את כמות התלונות. חוק הרשיות 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. כמו כן המועצה לא פרסמה כנדרש בחוק את דוח הנת"צ באתר האינטרנט. יש לפעול בהתאם לחוק. יצוין, כי המבקרת שהיקף משרתה הוא 50% משרה פועלת גם כנציב תלונות הציבור, ללא תוספת משאבים משמעותיים.