

נוהל פניות לממונה על תלונות ציבור

א. ממונה על תלונות ציבור

מבקרת המועצה ממלאת גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור, עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

הממונה ממלאת פונקציה של מתן שירות ישיר לתושב המתלונן והוא מהווה חלק מהשירות לציבור שנותנת המועצה על ידי יחידותיה השונות. הממונה מנסה באופן מעשי לפתור את בעייתו הייחודית של המתלונן.

טיפול בתלונה מוצדקת המגלה פגם בהליך המנהלי מחייבת את הממונה לפעול לתיקונו.

הממונה הינה עצמאית ובלתי תלויה ואחראית בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

ב. מי רשאי להגיש תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה. על עובד, על נושא משרה, וכן על גוף עירוני מבוקר (עפ"י סעי' 170א(ב) לפקודת העיריות) **ובלבד:**

1. שהמעשה או המחדל פגע במתלונן באופן ישיר או באדם אחר אשר הסמיכו להתלונן עבורו.
2. שהמעשה נעשה בניגוד לחוק או בלא סמכות חוקית או שיש בו אי צדק בולט.
3. שהמתלונן פנה תחילה ליחידה המתאימה במועצה ולדעתו לא נענה כראוי או לא בא על סיפוקו הצודק.

ג. סמכויות הממונה

לשם ביצוע תפקידה תהיה הממונה מוסמכת לקבל מכל עובד מועצה או גוף הפועל במסגרתה, מסמכים ומידע הדרושים לה לשם בדיקת התלונות ותהיה לה גישה בלתי מוגבלת לכל התיקים והדיונים במועצה ובמוסדותיה.

ד. סיווג התלונה

1. "מעקב" – תלונה שהוגשה ליחידה האחראית במשרדי המועצה וכותבה גם אל הממונה תסווג במעקב ולא תתברר באופן ישיר על ידי הממונה.
2. "תלונה" – תלונה הממוענת לממונה והיא בכתב או שנרשמה מפי המתלונן ונחתמה על ידו תתברר על ידי הממונה.
3. תלונה שתישלח בעילום שם לא תתברר.

ה. אופן הגשת התלונה

את התלונות ניתן להפנות בכתב לממונה על תלונות הציבור, בפקס, [בדואר אלקטרוני](#) או בדואר למשרדי המועצה.

ו. תלונות שאין לבררן

לא יהיה בירור בתלונות אלו:

- תלונה על עניין שהוא תלוי ועומד בבית-משפט או בבית-דין או שבית-משפט או שבית-דין נתן בו פסק-דין.
- תלונה על החלטה שלגביה נקבעה בחוק דרך לערעור בפני רשות שיפוטית או מעין שיפוטית.
- תלונה אשר הוגשה כעבור שנה או יותר מיום האירוע. (אלא אם יש סיבה מיוחדת המצדיקה זאת).
- תלונה המטופלת במקביל ומתבררת במשרד מבקר המדינה או ברשות אחרת.
- תלונה שהממונה סבורה שהיא קנטרנית או טורדנית.
- תלונה אנונימית. (אלא אם יש סיבה מיוחדת המצדיקה זאת).

ז. דרכי הבירור

הממונה על תלונות הציבור רשאית לברר את התלונות בכל דרך שתיראה לנכון ואינה קשורה להוראה שבסדרי דין וראיות.

1. הממונה תביא את התלונה לידיעת הנילון ו/או גם לממונה עליו וייתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה.
2. הממונה רשאית לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר אם ראתה בכך תועלת.
3. בירור התלונה תסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

ח. הפסקת הבירור

בירור על תלונה יסתיים כאשר :

1. אין מקום לבררה עפ"י האמור בסעיף ו' לעיל.
2. עניין התלונה בא על תיקונה.
3. המתלונן ביטל את התלונה.

הודעה על הפסקת בירור התלונה ישלח למתלונן, לנילון ולממונה על כך בצירוף הנימוקים להפסקת הבירור.

ט. תוצאות הבירור

תלונה מוצדקת - נמצא בתום הבירור כי התלונה מוצדקת, תימסר על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן לנילון ולראש המועצה. הממונה רשאי להציע הצעות לתיקון ועל המועד לכך.

תלונה שאינה מוצדקת - נמצא בתום הבירור כי התלונה אינה מוצדקת, תימסר על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

י. זכויות

1. החלטות הממונה בעניין תלונה אין בה כדי להעניק ו/או למנוע זכות או סעד בבית משפט או בית דין.
2. החלטת הממונה בעניין תלונה אינה ניתנת לתקיפה משפטית.