

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

מאי 2023

רקע:

א. על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008) (להלן "החוק"), נקבע כי :

1. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמליאת המועצה המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה.

2. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה

3. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית .

ב. הממונה על תלונות הציבור ממלא את תפקידו בהתאם להוראות החוק, החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דו"ח שנתי לראש המועצה ולמליאת המועצה על פעילותו ועו"ד .

ג. במסגרת החוק נקבע, כל אדם רשאי להגיש תלונה כנגד הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ועל נושאי משרה בה וכן על כל גוף עירוני מוכר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידים. תלונה עפ"י חוק בהתקיים שני התנאים :

1. המעשה פגוע 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי צדק בולט " .

הגשת התלונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתרשם מפיו בלשכת הממונה על תלונות הציבור וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים.

ברוב המקרים הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה למוקד עירוני ו/או ליחידה /המחלקה הרלוונטית ו/או הגוף העירוני וזאת בתלונה שלדעת המתלונן לא טופלה כראוי ולא קיבל מענה הולם. אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך .

הממונה יגיש לראש המועצה המקומית וחבריה, דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני של הרשות המקומית. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי וכני"ל להודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידו.

הליך בירור התלונות:

הממונה על תלונות הציבור מטפל במסגרת ארגונית את תלונות הציבור, הממונה מדריך באופן שוטף את הפונים טלפונית וכן המגיעים למשרד, לכוון את פניותם קודם הגשת התלונה. יצוין כי פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל תלונה נרשמת וממוספרת ומועברת לאגף עליו נסבה התלונה לקבלת התייחסות למעט תלונות שאינן עומדות בתנאים שנקבעו בחוק כגון תלונות קנטרניות או טרדניות וכו' ו/או שהממונה אינו הסמכות החוקית לבירורה..

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יודגש, כי הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

נתונים כלליים:

במהלך שנת 2022, התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור כ- 10 פניות טלפונית ולא התקבלה אף פניה בכתב.

לציין כי הפניות חלקם אינו עונה כהגדרת החוק לתלונה וחלק מהפניות ללא פניה ישירה למחלקה או למנהל המחלקה לכן הממונה לא יכול לטפל בהם.

בנוסף לכך ישנם מקרים הממונה מבקש מהפונה להגיש את התלונה בכתב אבל הפונה מסרב.

דרכי הגשת התלונה מפורטות באתר הרשות וקיימת תיבה המיועדת לכך.

התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה:

התלונות שצוינו לעיל התקבלו בעל-פה וטלפונית,

להלן התפלגות התלונות שנשלחו לממונה לפי דרך קבלת התלונה וטופלו

דרך קבלת התלונה: דואר אלקטרוני 0% . פקס 0% . טלפונית 10% .
בכתב - מסירה ידנית 0% . דואר 0% סה"כ 10% 100%.

תוצאות בירור התלונות

הממונה מטפל בפניות בכתב העומדות בדרישות החוק, הוסבר לפונים זכותם להגיש תלונה בכתב, משכך הפניות הובאו לידיעת וטיפול המחלקה המטפלת. הנושא העיקרי בפניות שהתקבלו טיפול במפגעים ומטרדים ופינוי פסולת, ותלונות בעניין חיובי הארנונה.

סיכום:

הנתונים לעיל עולה כי חלק מהתושבים לא מודעים לזה שיש במועצה ממונה על תלונות הציבור על אף הפרסום הקיים באתר הרשות והתיבות המיועדות לכך והפרוסות במשרדי הרשות.

לאור האמור אני כממונה ביקשתי מהמועצה להפיץ דרך הדואר לתושבים כי במועצה יש משרד ממונה שיטפל בתלונות התושבים גם ביקשתי מהמועצה כי עוד דרך הפצה והיא דרך תלשום הארנונה הדו חודשי מודעה בצד הכוללת שמי ותפקידי ומספרי הטלפון והאימייל:



מועאויה עישאן, עו"ד

ממונה על התלונות הציבור