

מועצה מקומית שבלי - אום אלג'נם

טל' 04-6765644 פקס 04-6769070

ת.ד 266 כפר שבלי 16805



مجلس محلي الشبلي - أم الغنم

تلفون 04-6765644 فاكس 04-6769070

ص.ب 266 عرب الشبلي 16805

---

The Shibli - Aum Algnem Local Council

Tel 04-6765644 Fax 04-6769070 \*\* p.o 266 Kefar Shibli 1680 ISRAEL

---

## הדיווח השנתי של הממונה על

### תלונות הציבור לשנת 2022

מוגש לראש הרשות המוקמית ולמועצת הרשות על פי

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על

תלונות הציבור) תשס"ח - 2008

## הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצה המקומית שיבלי אום אל גינם לשנת 2022 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: החוק).

החוק קובע את אופן המינוי, את דרכי הפעולה ואת סמכותיו של הממונה על תלונות הציבור שברשות המקומית.

**להלן: בתמצית עיקרי החוק וכן נהלים בנוגע להגשת תלונות והטיפול בהם במועצה.**

מועצת הרשות ממנה את מבקר המועצה המקומית לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") אלא אם החליטה על מינוי גורם אחר מטעמים מיוחדים.

במילוי תפקידו יהא הממונה עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הממונה מחוייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו ולעשות בה שימוש רק לשם מילוי תפקידו או כמבקר הרשות.

הגשת תלונה: בסעיף 5 (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, ובלבד שיתקיימו בה במצטבר התנאים הבאים:

- נושא התלונה נוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- המעשה פוגע במישרין במתלונן, או באדם אחר שהסכים להגשת התלונה בעניינו.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

הממונה לא יברר תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו או תלונה המשופלת על ידי מבקר המדינה, בתפקידו כנציב לתלונות הציבור.

הממונה לא יברר תלונה אם הוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית או תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.

כמו כן רשאי הממונה להפסיק בירור תלונה אם הנושא בא על תיקונו או שבוטלה על ידי המתלונן. בהגשת תלונה נדרש בדרך כלל כי היא תעשה בכתב. אולם יתכן גם בירור תלונה שהוגשה בעל-פה (נרשמה מפני המתלונן) או באופן אנונימי.

יש לציין כי התלונות ו/או הפניות שהתקבלו וטופלו בשנת 2022 חלקם בכתב וחלקם התלוננו בעל פה. התלונות טופלו ואובחנו וביררו בפנייה לבעלי התפקידים ו/או מנהלי המחלקות. לרוב התלונות בעל פה באו על תיקונם.

בירור תלונה יעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפנייה אל הגורם הרשומי או בעל התפקיד המוסמך הנוגע בדבר ואם לא נעשה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.

הממונה רשאי על פי החוק לברר תלונה בכל דרך שימצא לנכון ועליו להביאה בפני הנילון כדי לאפשר לו להתייחס ולהגיב עליה.

הממונה רשאי לדרוש מכול אדם למסור לו כל מידע או מסמך הדרוש לו לדעתו ולצורך בירור תלונה וחל איסור מפורש להפריע לאדם בהגשת תלונה או להפריע ולגרום עיכוב בבירור תלונה.

בירור התלונה צריך להסתיים בתוך שנה . ובתום הבירור יקבע הממונה אם הייתה מוצדקת, כולה או חלקה וידווח על כך למתלונן, לנילון, לממונה על הנילון ולראש המועצה.

במקרים שבהם העלה בירור התלונה שקיים לקוי, רשאי הממונה להצביע על הליקוי ולהציע דרכים לתיקון.

חשוב לציין כי יש הבדל בין פניות הציבור לבין תלונות הציבור, שכן פניות הציבור מתקיימות על בסיס קבוע ומועברות לטיפול בעלי התפקידים במועצה, ואילו תלונות הציבור מועברות לממונה על תלונות הציבור במידה שלדעת המתלונן אינן מטופלות לשביעות רצונו.

תהליך קבלת הפניות באמצעות התקשרות למזכירות ראש המועצה, ובמידה ולא מקבל מענה אז התושב מועבר/מופנה למחלקה השייכת על פי הנושא הנדרש טיפולו.

בשנת 2022 ניתן מענה ראוי לפניות התושבים מטעם מנהלי מחלוקות ועובדי המועצה לפניות הציבור.

**תלונה בעניין אי מינוי תברואן במועצה המקומית שיבלי אום אל ג'נס.**

בשנת 2022 נבחן המשך לתלונה בעניין אי מינוי לתפקיד תברואן במועצה המקומית שיבלי אום אל ג'נס.

נושא התלונה: מינוי לא חוקי במועצה שיבלי אום אל ג'נס, אי מינוי עובד זמני +פרסום מכרז פומבי/חיצוני לתפקיד תברואן.

בירור התלונה: מבדיקה שביצע הח"מ עם מחלקת משאבי אנוש ועל פי נוהל קבלת עובדים ועל פי החקיקה לצו המועצאות המקומית.

תגובת המועצה: המועצה באמצעות מנכ"ל המועצה, האחראי על אופן/תנאי קבלת עובדים השיבה לטענות המתלונן, לא מונה עובד חדש לתפקיד התברואן בשנת 2022.

**סיכום ומסקנות:** המצב המצוי כיום בעניין מהות בירור התלונה שלא נמצאה עילה להתערבות הממונה על תלונות הציבור, מהנימוק שלא אויש/מונה עובד/ולא זמני לתפקיד תברואן עד מועד דיווח הממונה.