הממונה על תלונות הציבור

בתפקיד הממונה על תלונות הציבור (החל מחודש יוני שנת 2015) מכהן עו"ד ראבוס מחמוד.

כתובת וטלפונים ללשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור:

מען למכתבים: ת.ד. 1 קלנסואה 40640

טלפון: 09-8780388 – שלוחה 114

הממונה על תלונות הציבור

תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור הוגדרו בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. עיקר תפקידו של הממונה על תלונות הציבור לדון בתלונות התושבים על פי החוק האמור.

על פי החוק האמור כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

1. המעשה פוגע 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 בענייננו;

2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

החוק קובע גם כי תלונה כאמור **תיחתם בידי המתלונן** ויצוינו בה **שם המתלונן ומענו**, **תיאור מפורט** של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות **המועד** שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה .

עוד קובע החוק כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

2. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

3. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

4. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

בנוסף נקבע בחוק כי לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו עניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

ממצאיו של הממונה על תלונות הציבור יפורסמו בדו"ח השנתי שהוא עורך מדי שנה.

יש להדגיש כי הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה כתובת ראשונה לפניית התושבים.

במקרה של תלונה הנוגעת לעבודת העירייה על התושב לפנות תחילה למוקד העירוני ו/או ליחידת העירייה הרלבנטית.

במידה שהיחידה העירונית לא טיפלה בפנייתו של התושב או טיפלה בתלונה באופן שאינו משביע את רצון התושב, ועדיין התושב סבור שיש ממש בתלונתו, באפשרותו להפנות את תלונתו לממונה על תלונות הציבור.

את התלונה לממונה על תלונות הציבור יש להגיש בכתב ללשכת הממונה על תלונות הציבור במשרדי העירייה.

קבלת קהל מתקיימת במשרד הממונה על תלונות הציבור על פי תיאום מוקדם.

יש להדגיש עוד כי הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה תחליף לגופים או ערכאות שונות כגון פישור, בוררות או בתי משפט, אלא הוא גוף נוסף המקיים שירות עבור ולמען האזרח.