

דוח נציב תלונות הציבור לשנת 2022

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 כנת"צ אולם היא רשאית, במקרים במיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכול ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הנת"צ.

ב- 20.5.2008 מונה מבקר המועצה לתפקיד נציב 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 דין 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 מגיש נציב תלונות הציבור את הדוח לשנת 2022.

2. מס' תלונות שהוגשו

בשנת 2022 הוגשו 11 תלונות, 4 פניות לא מהווים תלונה, 2 תלונות מוצדקות, ו 3 לא מוצדקות, ו 2 תלונות שהן לא בסמכות הנציב לברר. להלן הצגה גרפית של התפלגות הפניות בחלוקה לתוצאות הבירור:



3. קיום הוראות החוק

מחקרים שנערכו בעבר הוכיחו כי פרסום האפשרות להתלונן מעלה את כמות התלונות. חוק הרשויות 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 מפרסמת את דרכי הגישה לנת"צ בהודעת חיוב הארנונה. היא כן מפרסמת את דוח תלונות הציבור באתר האינטרנט. יצוין כי תפקדי הנת"צ נעשה על-די מבקר שהיקף משרתו הוא 50% משרה ללא תוספת משאבים משמעותיים (ראה סעיף 2(ה) לחוק).