

# דוח נציב תלונות הציבור לשנת 2015

## 1. כללי

ב 1.4.08 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח–2008 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 15.5.2012 מונה מבקר המועצה לנציב 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 דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

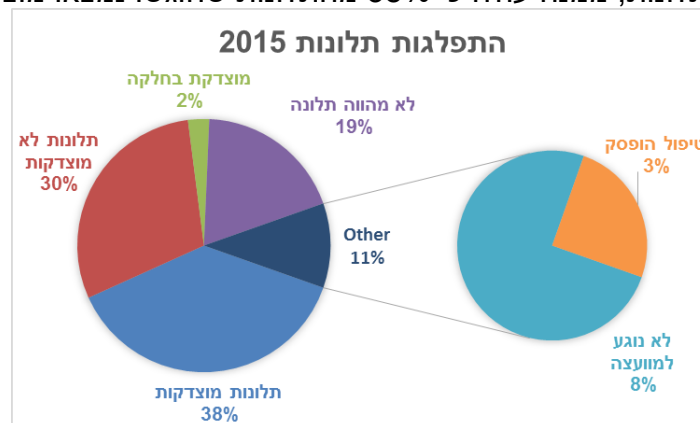
בהתאם להוראות סעיף זה מגיש בזאת נציב תלונות הציבור את הדוח לשנת 2014.

## 2. מס' תלונות שהוגשו

בשנת 2015, התקבלו 39 תלונות, כדלקמן:

- 7 פניות אינן מהוות תלונות כמשמעותן בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח–2008.
- הטיפול בתלונה אחת הופסק עקב העברת למבקר המדינה ע"י המתלונן
- 3 תלונות לא נוגעות למועצה
- 14 תלונות נמצאו מוצדקות.
- 11 תלונות נמצאו כלא מוצדקות
- תלונה אחת נמצאה צודקת בחלקה

להלן התפלגות התלונות, ממנה עולה כי 38% מהתלונות שהוגשו נמצאו מוצדקות:



### 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 פרסמה את דרכי הגישה לנת"צ באתר האינטרנט וכן החל מ-2013 היא מפרסת את דוח הנת"צ באתר האינטרנט כנדרש, אך היא לא מפרסמת את דברים באשר לנת"צ בהודעות תשלום ארנונה שנתיות כנדרש. כמו כן יצוין כי מבקר המועצה המכהן בנוסף כנת"צ מועסק ב-50% משרה.