

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

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

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 2021

דוח הממונה על תלונות הציבור במועצה המקומית שיבלי אום אל ג'נם לשנת 2021 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 המטופלת 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 2021 חלקם בכתב וחלקם התלוננו בעל פה. התלונות טופלו ואובחנו וביררו בפנייה לבעלי התפקידים ו/או מנהלי המחלקות.

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 משיביע 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.

בשנת 2021 התקבלו 2 תלונות/פניות בעל פה שנושא התלונה/הפנייה חוזר על צמו משנים קודמות.

נושא התלונה : אי תיקון תאורת ברחובות בכפר שבלי אום אל ג'ם
בירור התלונה : מבדיקה שביצעה על ידי מחלקת ההנדסה מסתבר כי נושא תיקון חשמל ביישוב טופל.

תגובת המועצה : המועצה תיקנה איפה שקיימת בעיה בעמוד חשמל מסויים אם בכפר אום אל ג'ם ואם בכפר שיבלי וגם ברחבי תחום שיפוטה . מדובר באחזקה ובתיקונים שחוזרים על עצמם .

סיכום ומסקנות : המצב המצוי והקיים במועצה ביישובי שבלי ובאום אלג'ים על פי קריאות מהתושבים באופן שוטף ביצעו פעולות לתיקון עמודי חשמל ברחובות המצריכות תיקונים.