**מועצה מקומית כפר קמא**
ת.ד 403, כפר קמא 15235
טל'-04-6760772 * 04-6760775 * 04-6760989
דוא"ל: lishka.kk@gmail.com

**לשכת ראש המועצה**

תאריך כתיבת הנוהל: 12/2/2018

## הנדון: טיפול בתלונות הציבור - נוהל

כללי:

1. בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008 ועל פי החלטת מליאת המועצה מנכ"ל המועצה ישמש כממונה על תלונות הציבור.
2. הממונה על תלונות הציבור מחויב לשמור בסודיות כל ידיעה אשר הגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי החוק האמור, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

מטרה:

1. מטרת נוהל זה הינה להגדיר מתווה של תהליך עבודה אחיד ומסודר של הטיפול בתלונות הציבור ברשות המקומית, בהתאם להוראות החוק, על מנת לוודא כי השירות והמענה יהיו הולמים וטובים, תוך שמירה על זכות הציבור לקבלת מענה הולם לתלונותיו.

השיטה:

1. **מי רשאי להגיש את תלונה?**
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 מבוקר הקשור למועצה.
2. **אופן הגשת התלונה:**
תלונה לממונה על תלונות הציבור צריכה להיות מוגשת בכתב וחתומה בידי המתלונן, באמצעות מילוי הטופס המצורף למסמך זה. את הטופס ניתן להוריד מאתר האינטרנט של המועצה. כמו כן, לתלונה יש לצרף כל חומר רלוונטי ובכלל זה העתקים קודמים של פניות בנושא לגורמים השונים, בצירוף התשובות שנתקבלו, החלטות וכו'.
תלונות יוגשו אל הממונה בדרכים הבאות:
   - באמצעות דוא"ל: halil.natho@gmail.com
   - באמצעות דואר רגיל: כפר קמא, מיקוד 15235000, ת.ד 403
   - באמצעות תיאום פגישה: לתיאום הפגישה מראש יש לקבוע מול מנהלת לשכת ראש המועצה במספר 04-6760772.
3. **תלונות שאין לבררן:**
   א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין.
   ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
   ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
   ד. תלונה על עובד בעניין הנוגע לשירותיו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין.
   ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 (נוסח משולב).
4. **דרכי בירור תלונה:**
   א. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

**מועצה מקומית כפר קמא**
ת.ד 403, כפר קמא 15235
טל'-6760772-04 * 04-6760775 * 04-6760989
דוא"ל: lishka.kk@gmail.com

## לשכת ראש המועצה

ב. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע דרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- לדרוש מכל עובד להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור לעיל.
- בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

5. **<u>איסור הפרעה:</u>**
לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

6. **<u>הפסקת בירור תלונה:</u>**
הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

7. **<u>תוצאות בירור התלונה:</u>**
א. מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ימסור על כך הודעה בכתב.
ב. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
ג. הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור.
ד. סייג להודעה – בהודעה על תוצאות הבירור יהיה הממונה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו:

- כשהתלונה הייתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פולני.
- כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן.
- כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

ה. דחיית התלונה:
מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

8. **<u>חומר שאינו ראיה:</u>**
דו"חות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

9. **<u>מסירת דין וחשבון:</u>**
א. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו מה-1 במאי בכל שנה.
ב. המועצה תקיים דיון בעניים הדו"ח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
ג. דו"ח כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

**<u>טופס הגשת תלונה לממונה על תלונת הציבור</u>**

**מועצה מקומית כפר קמא**
ת.ד 403, כפר קמא 15235
טל'-6760772-04 * 04-6760775 * 04-6760989
דוא"ל: lishka.kk@gmail.com

**לשכת ראש המועצה**

**<u>פרטי המתלונן או התושב שהתלונה מוגשת בשמו:</u>**

שם המתלונן (*שדה חובה) _____

מס' תעודת זהות _____

כתובת (* שדה חובה)

_____

רח' מס' בית עיר מיקוד

מספרי טלפון:

_____

בית עבודה סלולר

כתובת אלקטרונית (Mail): _____

האם הוגשה על ידך תלונה לממונה תלונות הציבור בעבר? כן/ לא

**<u>תלונה בשם אדם אחר ובהסכמתו:</u>**

שם המתלונן(*שדה חובה) _____

מס' תעודת זהות _____

כתובת (*שדה חובה)

_____

רח' מס' בית עיר מיקוד

מספרי טלפון:

_____

בית עבודה סלולרי

כתובת אלקטרונית (Mail): _____

אופן קבלת הסכמת המתלונן להגשת התלונה:

_____

_____ (לצרף מסמכים / יפוי כח).

האם הוגשה על ידך תלונה לממונה תלונות הציבור בעבר? כן/ לא

**מועצה מקומית כפר קמא**
ת.ד 403, כפר קמא 15235
טל'- 04-6760772 * 04-6760775 * 04-6760989
דוא"ל: lishka.kk@gmail.com

## לשכת ראש המועצה

**<u>פרטי התלונה</u>:** (*שדות חובה)

נגד מי התלונה _____

נושא התלונה ומהותה _____
_____

תאריך המקרה _____

פרטי המקרה _____
_____
_____
_____
_____

אנא פרט את הפניות שנעשו עד כה על ידך בנושא ולמי (בצירוף תיעוד)
_____
_____
_____
_____
_____

האם הנושא נדון בבית משפט, בית דין או שבית המשפט או בית הדין הכריע בו? כן / לא (סמן בעיגול).
פירוט _____
_____

האם הוגשה תלונה בעניין למבקר המדינה ו / או לנציב תלונות הציבור?
_____
_____
_____

סעד מבוקש _____
_____

_____

שם ומשפחה (*חובה) | מס' תעודת זהות | תאריך | חתימה

**תלונות בכתב יש להעביר אל הממונה על תלונות הציבור בדרכים הבאות:**

- באמצעות דוא"ל: halil.natho@gmail.com
- באמצעות דואר רגיל: כפר קמא, מיקוד 15235000, ת.ד 403
- באמצעות תיאום פגישה: לתיאום הפגישה מראש יש לקבוע מול מנהלת לשכת ראש המועצה במספר 04-6760772.