



עיריית עראבה

מיקוד 30812

טלפון 04-8789666 טלפון

פאקס 04-6744616 פקס

[www.arraba.muni.il](http://www.arraba.muni.il)

بلدية عرابة

الدالة 30812

## הממונה על תלונות הציבור

תלונות לממונה על תלונות הציבור ניתן להגיש במערכת הממוחשבת באתר העירייה או על גבי טופס התלונה המצורף, חשוב לצרף לתלונה העתקים של פניות המתלונן לגוף אליו פנה בצירוף ההחלטות ואו התשובות שהתקבלו.

ניתן להגיש תלונה ל :

הממונה על תלונות הציבור

מר סאמי חוטבא

עיריית עראבה

פקס : 04-6740444

דוא"ל : [samikhutaba@gmail.com](mailto:samikhutaba@gmail.com)

הגשת תלונה בע"פ תתאפשר אך ורק בהתייצבות במשרד הממונה על תלונות הציבור.

קבלת קהל בימי שלישי ו- שבת במשרד הממונה על תלונות הציבור או על פי תיאום טלפוני מראש. מספר טלפון 04-8789677.



עיריית עראבה

מיקוד 30812

بلدية عرابية

الدالة 30812

טלפון 04-8789666 טלפון

פאקס 04-6744616 פקס

www.arraba.muni.il

## תלונות הציבור

### מבוא

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן על פי החוק מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה .

פעולות הרשות משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באיה האחרים .

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות , בבירור תלונות הציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית , מוסדותיה, עובדיה , נושאי משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית .

### הגשת תלונה

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

ב. תלונה כאמור תהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון ובלבד שיתקיימו 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 בעניינו .
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט .



עיריית עראבה

מיקוד 30812

بلدية عرابية

الدالة 30812

טלפון 04-8789666 טלפון

פקס 04-6744616 פקס

[www.arraba.muni.il](http://www.arraba.muni.il)

## דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה מפי המתלונן ומענו , תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה לרבות המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין המסייע לבירור יעיל של התלונה .

## תלונות שאין לבררן

א. לא יהי בירור בתלונות אלה :

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבת המשפט 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 כללים שנקבעו כדין .
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה .

ב. לא יהיה בירור בתלונות אלה אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן :

1. תלונה בעניין שניתנה החלטה שעליה אפשר או היה אפשר להגיש על פי דין השגה , ערר או ערעור .
2. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן לפי המאוחר יותר .

ג. הוגשה תלונה שאין לברר אותה , יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך .



עיריית עראבה

מיקוד 30812

טלפון 04-8789666

פקס 04-6744616

www.arraba.muni.il

بلدية عرابة

الدالة 30812

## דרכי בירור התלונה

- א. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה חנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות .
- ב. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון , ואם היה עובד , נושא משרה או ממלא תפקיד , ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו .
- ג. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר אם ראה בכך תועלת .
- ד. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור :

1. לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה .
2. לדרוש מכל עובד להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים .

## איסור הפרעה

לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה .

## הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק ורשאי הוא 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 ויצוין את הנימוקים לכך .

## תוצאות הבירור

א. מצא הממונה על תלונות הציבור בתום הליך הבירור שהתלונה הייתה מוצדקת כולה או חלקה ינהג כמפורט להלן :

1. ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן , לנילון , לממונה עליו ולראש הרשות המקומית .



עיריית עראבה

מיקוד 30812

بلدية عرابة

الدالة 30812

טלפון 04-8789666 טלפון

פקס 04-6744616 פקס

www.arraba.muni.il

2. היה הנילון ראש הרשות המקומית, תימסר הודעה כאמור למועצת הרשות המקומית.
3. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע פני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או את מועצת הרשות המקומית לפי העניין על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך.
4. הנילון או הממונה עליו וכן לפי העניין, ראש הרשות יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.
5. הממונה יהיה פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו אם:

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

### דחיית התלונה

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן ולנילון ולממונה עליו.

### זכויות וסעדים

א. החלטתו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה:

1. אין בה להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין שלא היו לו לפני כן.
2. אין בה כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם.
- ב. לא ייזקק בית המשפט או בית הדין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין התלונה.



עיריית עראבה

מיקוד 30812

טלפון 04-8789666 טלפון 1

פקס 04-6744616

www.arraba.muni.il

بلدية عرابة

الدالة 30812

**טופס להגשת תלונה לנציב תלונות הציבור**

**פרטי המתלונן :**

שם פרטי ומשפחה

\_\_\_\_\_

מספר ת"ז

\_\_\_\_\_

טלפון בבית

\_\_\_\_\_

טלפון סוללרי

\_\_\_\_\_

דואר אלקטרוני

\_\_\_\_\_

כתובת

\_\_\_\_\_

**פרטי התלונה :**

נגד מי התלונה :

\_\_\_\_\_

נושא התלונה :

\_\_\_\_\_

תיאור התלונה :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



עיריית עראבה

بلدية عرابية

מיקוד 30812

الدالة 30812

טלפון 04-8789666

פקס 04-6744616

www.arraba.muni.il

\_\_\_\_\_ סעד מבוקש : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ חתימה מגיש התלונה



עיריית עראבה

מיקוד 30812

بلدية عرابة

الدالة 30812

טלפון 04-8789666 טלפון 1

פקס 04-6744616

[www.arraba.muni.il](http://www.arraba.muni.il)

---