

דרכי הטיפול בתלונות

כל תלונה תבורר, אלא אם מתקיימים בה התנאים שבגינם אין לטפל בתלונה;

א. תלונות שאין לדון בהן

1. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
2. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
3. תלונה בעניין שלגביו כבר הוגשה תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, לפי הפרק השביעי של חוק מבקר המדינה (נוסח משולב) 1958;
4. הוגשה תלונה שאין לברר אותה, יודיע הממונה למתלונן בכתב שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

ב. עצמאות הממונה במילוי תפקידו

אין על הממונה מרות, לעניין מילוי תפקידיו לפי כללים אלה, זולת מרותו של הדין.

ג. הזכות לפנות בתלונה

כל אדם רשאי לפנות לממונה, לקבול או להתלונן בפניו על כל עניין הנוגע לרשות המקומית (להלן – תלונה).

ד. דרך הגשת התלונה

התלונה תוגש בכתב, או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן ונחתמה על ידיו, ותוגש במישרין לממונה. התלונה תהיה חתומה ביד המתלונן ויצוינו בה שמו ומענו, תיאור העניין שעליו נסבה התלונה, המועד שבו אירע וכל פרט אחר הנוגע לעניין והעשוי לסייע לבירור יעיל של התלונה.

ה. תלונה על מי

תלונה ניתנת להגשה על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית.

ו. תלונה על מה

נושא לתלונה יכול שיהיה: מעשה הפוגע במישרין במתלונן עצמו או במי מבני משפחתו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמעשה הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית

או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתירה או אי-צדק בולט; לעניין זה "מעשה" – לרבות מחדל ופיגור בעשייה.

ז. הסמכויות והדרכים לבירור התלונה

- (1) לצורך בירור התלונות מוענקים בזה לממונה כל הסמכויות לבדיקה ולחקירה שיש לו בתוקף תפקידו כמבקר הרשות.
- (2) הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (3) הממונה יביא את התלונה לידיעת מי שהיא נוגעת אליו ויתן לו הזדמנות נאותה להשיב עליה; הממונה רשאי לדרוש כי התשובה על התלונה תינתן בתוך תקופה שיקבע.
- (4) הממונה רשאי גם לשמוע את המתלונן, את מי שהתלונה נוגעת לו וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

ח. הפסקת הבירור

- (1) הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו.
- (2) הממונה יודיע למתלונן ולמי שהתלונה נוגעת לו, בכתב, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

ט. תוצאות הבירור

מצא הממונה, בתום הליך הבירור, שהתלונה הייתה מוצדקת, כולה או מקצתה, ינהג כמפורט להלן:

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן ולמי שהתלונה עליו;
- (2) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע לפני מי שהתלונה עליו על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך;
- (3) מי שהתלונה עליו או הממונה עליו, יודיע לממונה תוך המועד שנקבע כאמור בפסקה (2) על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.

יא. דחיית התלונה

מצא הממונה כי אין יסוד לתלונה, יודיע על ממצאיו למתלונן וכן למי שהתלונה נוגעת
אליו.