



דוח ממונה תלונות הציבור

לשנת 2017

שמואל לביא

ממונה תלונות הציבור

ומבקר המועצה



המועצה המקומית עומר

מברא

חוק ממונה תלונות הציבור ברשויות המקומיות נכנס לתוקף בתאריך 7.7.08 .
עפ"י החוק על המועצה למנות את מבקר המועצה גם לתפקיד ממונה תלונות הציבור .
מליאת המועצה אישרה את מינוי מבקר המועצה לתפקיד ממונה תלונות הציבור .
על פי ההנחיות יש לפרסם בציבור את קיום התפקיד והאפשרות לקבל את שירותיו .
המועצה פרסמה זאת באתר האינטרנט היישובי הכולל כתובת דואר אלקטרוני לצורכי
תקשורת והגשת התלונה .
כתובת הדואר האלקטרוני של ממונה תלונות הציבור הוא : shmuel513@gmail.com
ממונה תלונות הציבור מקבל תלונות באמצעות מכתבים הנשלחים בדואר או באמצעות דואר
אלקטרוני והכוללים את פירוטי המתלונן וכתובתו .
ממונה תלונות הציבור אינו מקבל תלונות לטיפול באמצעות הטלפון .
ממוצע הטיפול בתלונה הוא כחודש ימים לרוב התשובה נשלחת בכתב בדואר לאחר כשבועיים .
ממונה תלונות הציבור מבקש לציין כי לעיתים הציבור עדין לא הפנים את השירות ולעיתים
נוח לפנות ישירות באמצעות הדואר האלקטרוני בתלונה כי קיים מפגע או כל תקלה אחרת עוד
לפני פניה לגורמים המתאימים במועצה . יש לציין כי תלונה מסוג זה עוברת ישירות לגורם
המטפל . ממונה תלונות הציבור מידע בכתב את המתלונן על הנוהל ועל העברת התלונה לגורם
הרלוונטי .
ממונה תלונות הציבור מבקש לציין כי קיבל שיתוף פעולה מלא מכל המחלקות ועובדי המועצה
וזאת על מנת לתקן את הליקויים בדרך המהירה ביותר לטובת השירות לתושב .

דוח תלונות הציבור לשנת 2017

בשנה זו התקבלו כ-12 תלונות שכולן תלונות בעלות אופי של פניה למוקד . הוסבר לתושב כי הטיפול יועבר למוקד ולהבא תלונה בעלת אופי דומה רצוי שיפנה למוקד .
לא נמצאה תלונה הראויה לבדיקה בהתאם לחוק ממונה תלונות הציבור .