



עיריית מעלות תרשיחא Municipality of Ma'alot Tarshiha

הנחיות מינהליות - ממונה על תלונות הציבור

ממונה על תלונות הציבור :

מבקר העירייה, משמש גם כממונה על תלונות הציבור ופועל על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 המסדיר את הנושאים בהם על הממונה לטפל ואת דרך הטיפול הנדרשת.

הגשת תלונה :

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור. התלונה יכולה להיות על הרשות המקומית ומוסדותיה, על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם ובלבד שיתקיימו בה התנאים הבאים :

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה.
2. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

עקרונות עבודת הממונה על תלונות הציבור :

- ממונה על תלונות הציבור מטפל בפניות שהועברו תחילה למחלקה הנוגעת ולא נענו, או שלא נענו, לדעת הפונה, כנדרש.
- הטיפול יינתן לתלונות המוגשות בכתב, בליווי טופס תלונה בלבד.
- פניות אשר הממונה המכותבת אליהן יחד עם גורמים נוספים אינן בגדר "תלונה" ויטופלו ע"י אגפי העירייה.

הממונה אינו מטפל בתלונות כדלהלן :

- תלונות התלויות ועומדות בבית משפט או שבית משפט הכריע בהן.
- תלונות קנטרניות או טורדניות.
- תלונות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית, כולל בקשות לביטול קנסות חניה.
- תלונות של עובדים בעניין הנוגע לשירותם כעובדים.
- תלונות שכבר הוגשו למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- תלונות על החלטות שניתן היה להגיש עליהן השגה או ערר.
- תלונות אנונימיות ותלונות שהוגשו לאחר שנה מיום המעשה או מיום שהמעשה נודע למתלונן.

אופן הגשת תלונה :

- באמצעות טופס מקוון - הגשת תלונה מקוונת.
- באמצעות טופס תלונה.

שם היוצר : מבקר העירייה

תאריך היצירה : 3.2.2026



רחוב בן גוריון 1, ת.ד. 59 מעלות-תרשיחא 2101801, טל': 04-9578778 | Email:sgan-15@malta.co.il

1 Ben Gurion St. P.O.B. 59 Ma'alot Tarshiha 2101801, Tel: 04-9578778

شارع بن غوريون 1 ، ص. ب 59 ، ميكد 2101801 ، تـل 9578778 – 04