



## מועצה אזורית לב השרון

# דוח הממונה על תלונות הציבור שנת 2021

מירב לביא, רו"ח

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור



## דוח ממונה על תלונות הציבור 2021 מועצה אזורית לב השרון

26 ביולי 2022

לכבוד  
מר עמיר ריטוב- ראש המועצה  
חברי המועצה  
א.ג.נ.,

### הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבדת בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021 אשר מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: "החוק").

בחודש יוני 2022, התחלתי לכהן בתפקיד מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור. כחלק מכניסתי לתפקיד פעלתי להשלים את הדיווח בגין שנת 2021, המתחייב מכח החוק. מועד פרסום הדוח עפ"י סעיף 15 לחוק היה עד ליום 1 במאי בכל שנה לכל המאוחר עבור השנה אשתקד, קרי טרם כניסתי לתפקיד ואשר על כן, מוגש הדוח זה עתה.

למותר לציין, כי התלונות המובאות בדיווח זה, טופלו ע"י המבקר הקודם- רו"ח משה שטיגליץ, כממונה על תלונות הציבור אשר סיים את תפקידו במועצה בחודש אוקטובר 2021. הדיווח, התבסס על התיעוד הקיים ברישומי המבקר הקודם ו/או המועצה ו/או על בירורים שנדרשו לטובת השלמת הדיווח ע"י החתומה מטה אל מול כלל הגורמים הרלוונטיים.

אני רואה בתפקיד זה חשיבות רבה וכחלק מהשירות לתושב ועל כן, עם כניסתי לתפקיד, פעלתי גם להנגיש את דרך הפנייה להגשת תלונה, באמצעות טופס מקוון באתר המועצה ולהבהיר את המתודולוגיה וכללי העבודה בראי החוק.

בהזדמנות זו, אני רוצה להודות למבקר הקודם רו"ח שטיגליץ על שיתוף הפעולה ולמנכ"לית המועצה, בהשגת ההשלמות אשר נדרשו לטובת הדיווח.

אבקש להסב את תשומת ליבכם לחובה החוקית לקיים דיון במליאת המועצה בעניין הדוח השנתי שלהלן, בתוך חודשיים מיום הגשתו ועל פרסומו באתר המועצה.

בברכה,

מירב לביא, רו"ח

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

העתק: הגב' פנינה אמויאל משה- מנכ"לית המועצה

## מבוא

הגדרת תפקידו של הממונה וסמכויותיו מפורטות בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח - 2008 (להלן: "החוק"). החוק קובע, כי על מועצת הרשות למנות ממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק, ימלא את התפקיד, מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאית המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר, כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

באמצעות התלונות, נחשפת הביקורת לעבודת המחלקות השונות ולעיתים להשלכות רוחב רחבות יותר. במקרים אלו, מבקרת המועצה מתוקף תפקידה, תעביר לנוגעים בדבר המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. יתר על כן, מספר התלונות/ליקויים במחלקה בפעילות מסוימת יכולה להוביל אף לעריכת ביקורת בנושא זה.

הממונה על תלונות הציבור יהיה עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

## אופן הגשת תלונה



**אפשרויות להגשת תלונה**  
המתלונן בעצמו או באמצעות עו"ד  
או מיופה כח



**מי רשאי להגיש תלונה?**  
כל אדם



## על מה ניתן להתלונן?

**המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נזקשות יתירה או אי צדקה בולט** **וגם כאשר** **מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה**

## אופן הגשת התלונה

עפ"י החוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בע"פ אשר תירשם ע"י הממונה ותיחתם ע"י הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון באתר המועצה



דוח ממונה על תלונות הציבור 2021  
מועצה אזורית לב השרון

**תלונות שלא יבוררו**

סעיף 7 לחוק קובע, כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
  - ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
  - ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
  - ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
  - ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- זאת ועוד לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- א. תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;
  - ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.....".



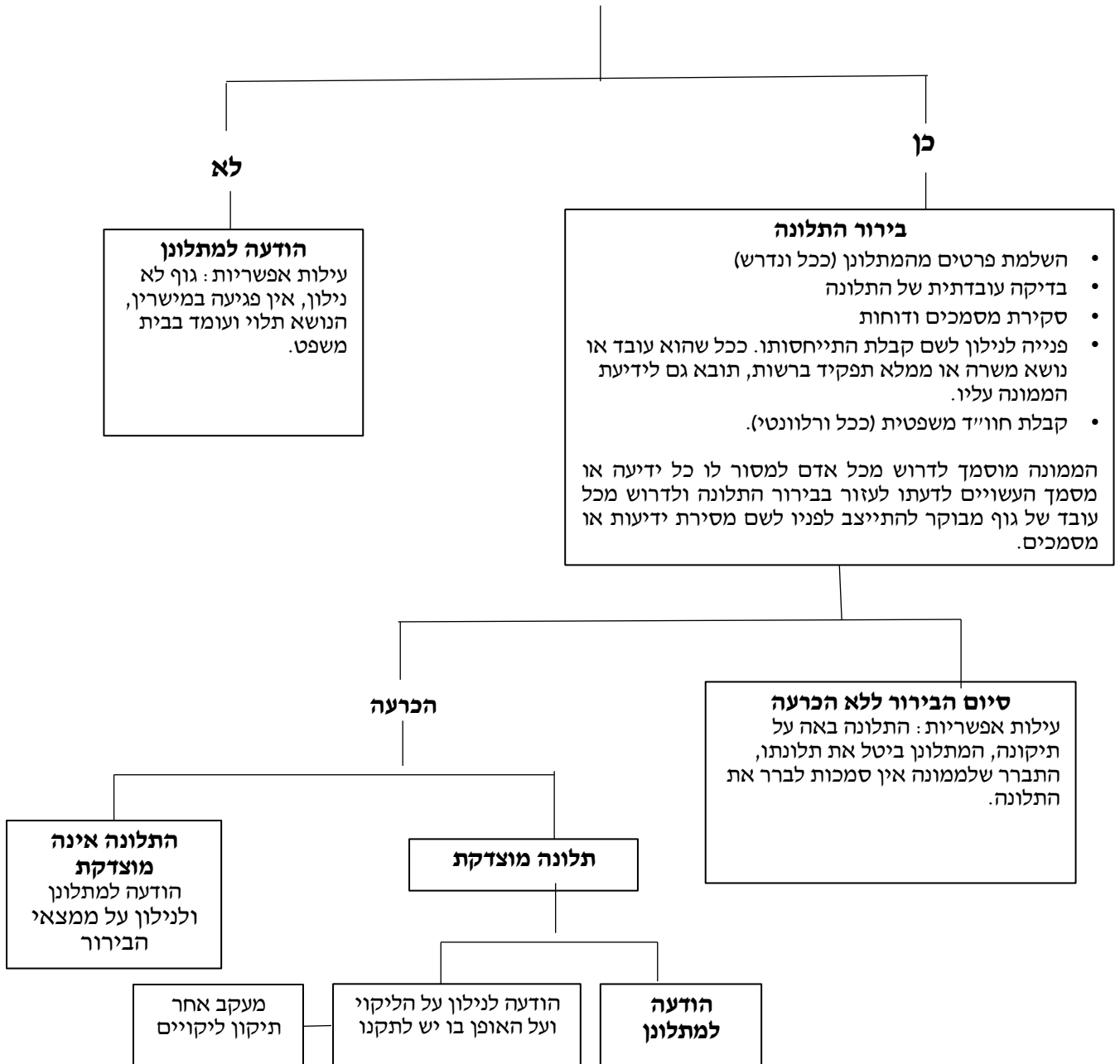
דוח ממונה על תלונות הציבור 2021  
מועצה אזורית לב השרון

תהליך בירור התלונה



**קבלת תלונה**

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?





## דוח ממונה על תלונות הציבור 2021 מועצה אזורית לב השרון

### תוצאות הבירור

הממונה תמסור הודעה בכתב על תוצאות הבירור שערכה ותנמק את קביעתה האם התלונה מוצדקת או שאינה מוצדקת.

הממונה רשאית להצביע על ליקוי ולדרוש את תיקונו. הנילון או הממונה עליו נדרשים להודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור.

הממונה מסווגת את תוצאות התלונות כדלהלן: "תלונה מוצדקת", "תלונה לא מוצדקת" ו"תלונה ללא הכרעה".

- תלונה תסווג **כתלונה מוצדקת** בין היתר עפ"י התבחינים הבאים:
  - (1) זכות המתלונן נפגעה
  - (2) בשיקול הדעת אשר דחתה את הבקשה נתערבה מידה רבה של נוקשות או חריגה מכללי מינהל תקינים.
  - (3) הרשות פעלה באי צדק בולט.
  - (4) חוסר מענה במועד סביר או עפ"י חוק או תוך טרטור התושב.
  - (5) התלונה נדחתה תחילה ע"י הרשות ונענתה רק לאחר התערבות הממונה.
  - (6) הרשות פעלה בלא סמכות חוקית או שלא מימשה סמכות חוקית לאכיפת החוק עליו הופקדה.
  - (7) המחלקה פעלה בניגוד לחוק.
  - (8) הרשות פעלה בניגוד לנהלים או הסכם.
  - (9) עפ"י שיקול דעת של הממונה
- תלונה תסווג **כתיאונה שאינה מוצדקת** בין היתר עפ"י התבחינים הבאים:

תלונות שהתבררו על ידי הממונה ולא הוכרעו כמוצדקות בין היתר בהתאם לתבחינים שנקבעו באשר לסיווג תלונות אשר מצוינות לעיל.
- תלונה שנתבררה "**ללא הכרעה**" בתלונות בודדות מסתיים הבירור "ללא הכרעה", בין היתר עפ"י התבחינים הבאים:
  - (1) התלונה באה על תיקונה במהלך הבירור.
  - (2) המתלונן ביטל את תלונתו במהלך הבירור.
  - (3) התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.
  - (4) אין אפשרות לקבוע אם התלונה מוצדקת אם לאו (כגון: גרסה מול גרסה, ללא שיש אפשרות לאשר/להפריך מי מהגרסאות)

בהתאם לסעיף 11 לחוק, במידה והממונה על תלונות הציבור מצא, כי בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

  - (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
  - (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית - תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;



## דוח ממונה על תלונות הציבור 2021 מועצה אזורית לב השרון

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

### הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה תברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית, רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים במועצה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות במחלקות השונות, מוגדרת פנייתו כ"פנייה", היא אינה בתחום טיפול הממונה ותועבר לטיפול במחלקה הרלוונטית, הגם שפניות לא תשוקפנה בדוח, הן תהיינה במעקב ע"י הממונה.

זאת ועוד, במקרים בהם נשלחה תלונה למספר גורמים במועצה עם עותק לממונה. בהתאם לחוק, במצבים אלו התלונה נותרת במעקב ולא לטיפול הממונה, אלא אם כן, הממונה רואה לנכון שהתלונה תטופל על ידו.

### דוח שנתי ופרסומו

בחוק נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה. המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2021  
מועצה אזורית לב השרון

## נתונים על התלונות לשנת 2021

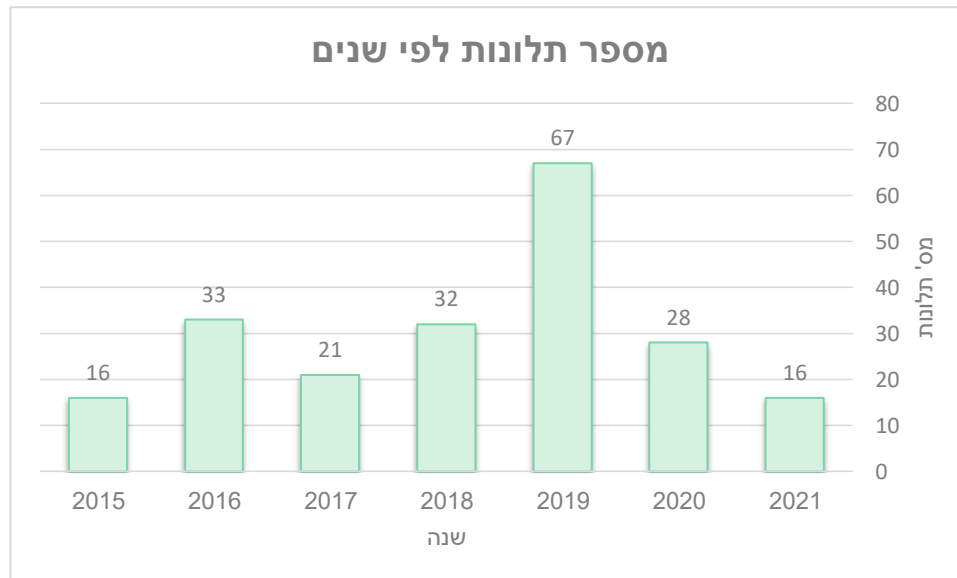




## דוח ממונה על תלונות הציבור 2021 מועצה אזורית לב השרון

### התפלגות התלונות לפי שנים

בשנת 2021 טופלו 16 תלונות. היקף התלונות הכולל, נמצא במגמת ירידה ביחס ל-5 השנים הקודמות.



### התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי נושאים ב-3 השנים האחרונות:

מספר תלונות בשנת 2021	מס' תלונות בשנת 2020	מס תלונות בשנת 2019	מחלקה
9	9	24	איכות חיים וסביבה
2	7	9	ועדים
1	2	10	ועדה לתכנון ובנייה
4	2	13	אחר
16	27	67	סכום כולל



דוח ממונה על תלונות הציבור 2021  
מועצה אזורית לב השרון

פרוט הנושאים עליהם היו מרבית התלונות

1.1. תלונות על מחלקת איכות חיים וסביבה (9 תלונות)

- היקף תלונות זהה ביחס לשנה אשתקד(2020):
- התייחסות המחלקה וטיפולא יכולה לצמצם את מספר התלונות באופן ניכר.

נושא התלונה	הערות
חנייה: 7 תלונות	<ul style="list-style-type: none"> <li>• עלייה במספר התלונות שטופלו ביחס לשנה קודמת (שנה אשתקד - 5).</li> <li>• 5 תלונות נמצאו מוצדקות ו- 2 לא מוצדקות.</li> <li>• כל התלונות טופלו וניתן מענה ע"י התובע / חברת הגבייה.</li> </ul>
כללי: 2 תלונות עיקור חתולים(שער אפרים), כלבים משוטטים (פורת)	<p>תלונה אחת מוצדקת ואחת שאינה מוצדקת אשר טופלה ע"י המחלקה.</p> <p>עיקור חתולים המועצה מעקרת מתקציבה ומתקציב משרד החקלאות הניתן באמצעות קול קורא. בשנת 2021 המועצה עיקרה בשער אפרים 10 חתולים (10 חתולים נוספים עוקרו ע"י הועד המקומי) ובסה"כ במועצה עוקרו בשנה זו 150 חתולים.</p> <p>לא קיימות הנחיות של משרד החקלאות לגבי מספר החתולים שיש לעקר.</p> <p>כלבים משוטטים (פורת)- נשלחו פקחים מספר פעמים ולכדו שני כלבים משוטטים.</p>

1.2. תלונות על התנהלות ועדים המקומיים

חל קיטון במספר הפניות והתלונות בעניין הועדים המקומיים - תלונות של חברי ועד על התנהלות הועדים בהם הם מכהנים.

בשנת 2021 הוגשו שתי תלונות האחת בגין התנהלות ועד יעבץ והשנייה על התנהלות ועד שער אפרים.

יעבץ- התקבלה תלונה בגין מכרז גינון . התלונה נמצאה כלא מוצדקת .

שער אפרים - התקבלו תלונות הדדיות בין הסיעות המעידות על בעיות התנהלות בועד בנושאים שונים התקיימו פגישות, בנוכחות הנהלת המועצה וניתנו הנחיות נוכח הטענות שהועלו.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2021  
מועצה אזורית לב השרון

**1.3. תלונה אחת בנושא ועדה לתכנון ובנייה**

- ממשיכה מגמת ירידה בתלונות בנושא.
- התקבלה תלונה אחת על היעדר מעבר חציה ושילוט בקרב תחנות הסעה בישוב פורת- הנושא נמצא כמוצדק וטופל.

**1.4. אחרות (4)**

- תלונה על היעדר טיפול בועדת ערר (ארנונה) - התלונה נמצאה מוצדקת. העיכובים בדיונים התגלעו נוכח קשיים בהקמת ועדה נוספת (במקום ועדת ערר שהתפרקה) ובאיתור מועמדים מתאימים. הועדה הנוספת הוקמה ביולי 2021 ומאז נמצאת בתהליך טיפול מתקדם בבקשות.
- תלונה על רווחה- התלונה הועברה לרווחה (בקשה להחלפת עו"ס). השופטת קיבלה את עמדת העו"ס ונתנה תוקף פס"ד להמלצתה.
- שתי תלונות הוגשו על ההסעות- שתי התלונות נמצאו כמוצדקות וטופלו ע"י מחלקת תחבורה.

**המלצות:**

- א. לבחון את איכות המענה במחלקות לרבות במחלקת איכות חיים וסביבה וחנייה, בין היתר באמצעות עריכת סקר שביעות רצון תושבים על איכות השירות ככלי לבחינת שיפור השירות.
- ב. על המועצה לבצע בקרה ופיקוח על התנהלות הועדים ולהגדיר גורם המטפל בהתנהלות בתוך הועד ולפעול לכך שתהיינה ועדות ביקורת בועדים.