



מועצה אזורית לב השרון

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

מירב לביא, רו"ח

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023 מועצה אזורית לב השרון

21 באפריל 2024

לכבוד
מר אלי אטון- ראש המועצה
חברי המועצה
א.ג.ג.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

אני מתכבדת להגיש את הדוח לשנת 2023 של הממונה על תלונות הציבור, זאת בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן: "החוק").

דוח השנתי מוצגים הנתונים על התלונות והפניות ובכלל זה מספר התלונות שהתקבלו וטופלו, תוצאות הבירור של התלונות שהתקבלו ושלממונה החתומה מטה היתה הסמכות לבררן עפ"י המבחנים הקבועים בחוק.

מבקרת המועצה ממלא את תפקיד הממונה על תלונות הציבור בנוסף לתפקידה כמבקרת המועצה (בהתאם לחוק) ומשמשת כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה, מוסדותיה והגופים הנתונים לביקורתה של מבקרת המועצה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקידה. לתפקיד זה חשיבות רבה בהעמדת ערוץ נוסף ונגיש אליו יכול הפרט לפנות כאשר הוא מוצא עצמו נפגע מפעולות המועצה ומוסדותיה. על כן, בכל תלונה המתקבלת, מתבצע בירור באופן יסודי מול הגורמים הרלוונטיים וככל שנמצאה מוצדקת, מציעה הממונה את הדרך לתיקון הליקוי. במקרים מסוימים, התלונה מביאה לבירור רחב יותר, במטרה לשפר את הטעון שיפור ולהפיק לקחים ברמה מערכתית.

אציין, כי התלונות משמשות גם אמצעי חשוב לבקרה על איכות השירותים ובכך מאפשרות לשפר את תפקודם של הגורמים במועצה ובגופים הנתונים לביקורתה של מבקרת המועצה. מידע העולה מהתלונות משמש לעיתים גם לנושא ביקורת, כאשר הבדיקה נעשית בראייה כוללת של אינטרס כלל הציבור.

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

בהזדמנות זו, אבקש להודות למנהלים ולעובדים על שיתוף הפעולה במהלך בירור התלונות וההכרה בחשיבות מענה מהיר ומקיף למתלוננים ולפונים.

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?

מעשה או מחדל הפוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה

המעשה או המחדל הוא בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או יש בו משום נוקשות יתירה או אי צדק בולט

וגם כאשר

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 2023
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.....”.

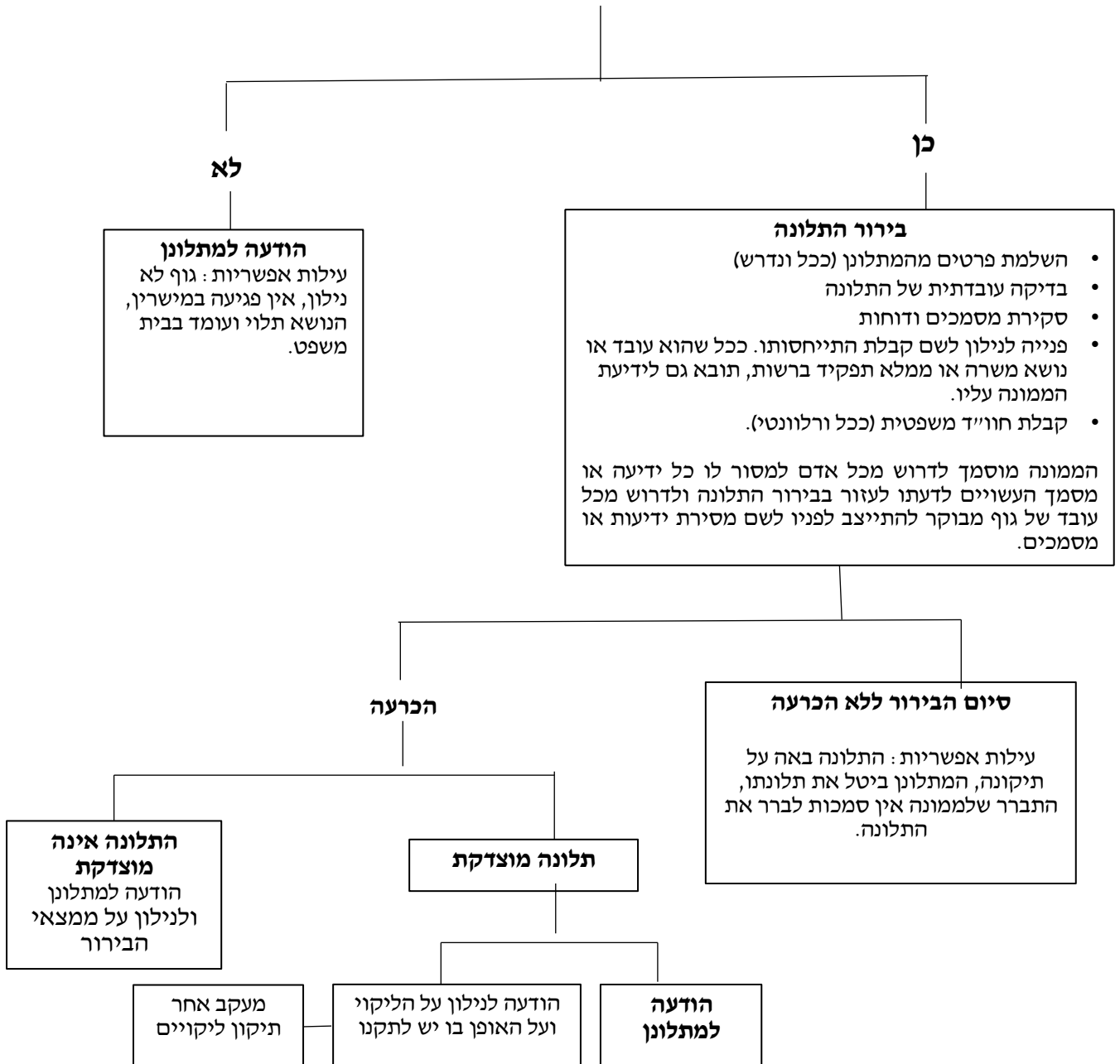


דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

תהליך בירור התלונה



קבלת תלונה
האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?





דוח ממונה על תלונות הציבור 2023 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 כאשר ללא שקיימת 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 2023 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 נמצאות, למען הסדר הטוב, במעקב ע"י הממונה במטרה להבטיח מתן מענה לפונה.

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 2023
מועצה אזורית לב השרון

נתונים על התלונות לשנת 2023



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

התפלגות התלונות לפי שנים

בשנת 2023 הוגשו 52 תלונות. היקף התלונות בשנה זו, נמצא במגמת עליה משמעותית ביחס לשנים קודמות.



(* היקף התלונות כולל את כל התלונות שהתקבלו מיום 1.1.23 ועד ליום 31.12.23.)

התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי נושאים ב-4 השנים האחרונות:

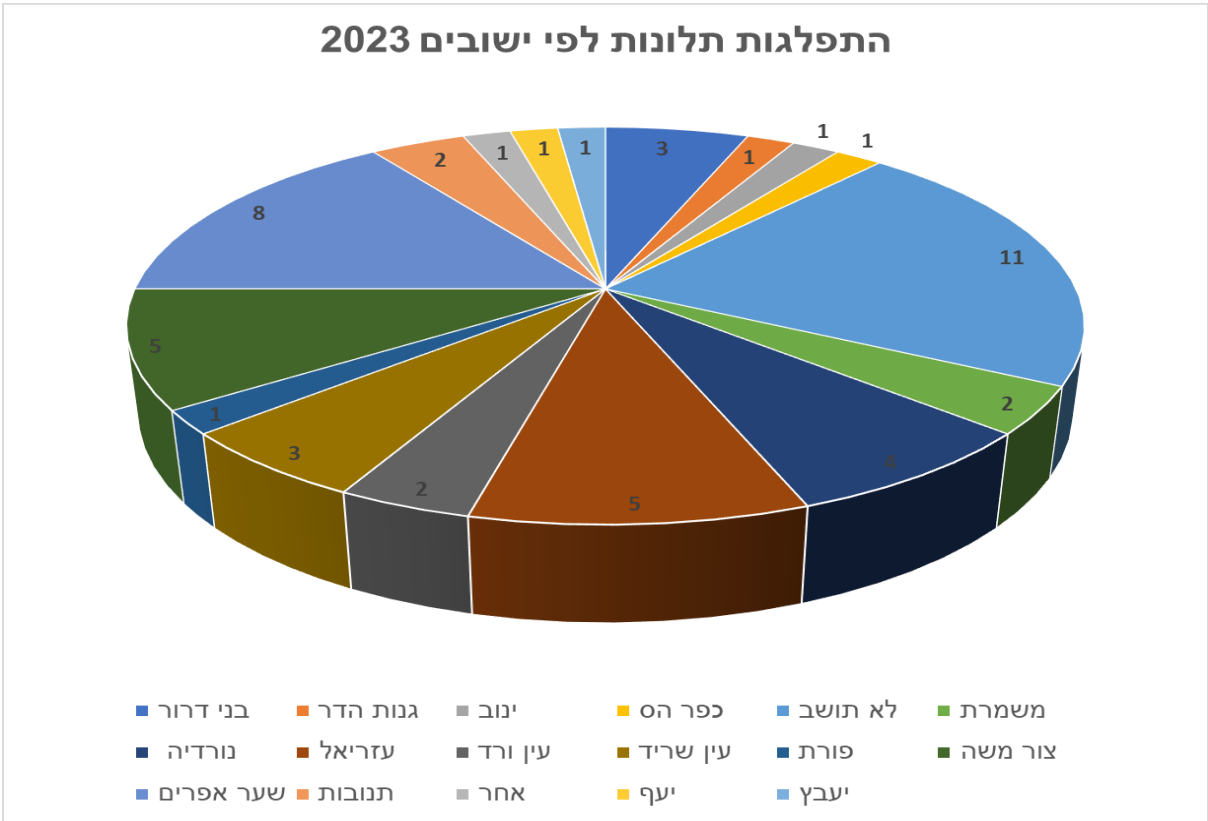
מחלקה	היקף תלונות בשנת 2019	היקף תלונות בשנת 2020	היקף תלונות בשנת 2021	היקף תלונות בשנת 2022	היקף תלונות בשנת 2023
איכות חיים וסביבה	24	9	9	4	20
ועדים מקומיים	9	7	2	7	7
ועדה לתכנון ובנייה	10	2	1	2	1
תחבורה	1	1	2	6	3
גביה(*)					8
תשתיות					7
אחר	13	2	4	4	-
מועצה	-	-	-	-	5
גני ילדים	-	-	-	-	1
סכום כולל		27	16	23	52

(* הוצג ב- 2023 בנפרד נוכח היקף תלונות (מתייחס ל-2 חברות הגביה).



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

התפלגות תלונות לפי



התפלגות תלונות לפי תוצאות בירור





דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

היקף פניות

כאמור, 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 ומועברת לטיפול במחלקה הרלוונטית.

הגם שפניות אלו אינן בתחום טיפול הממונה וכחלק ממתן השירות לתושב, הוחלט על ידי שגם הפניות שהגיעו אלי, ימצאו במעקב שוטף שלי כממונה על תלונות הציבור עד למתן מענה ע"י היחידות המקצועיות וסגירתן.

בשנת הדוח התקבלו אצלי כממונה על תלונות הציבור 29 פניות תושבים בנושאים שונים בעיקר בתחום המוניציפלי(דוחות- גזם, חניה, נזקים שנגרמו לרכבים בעקבות מצב תשתית הכבישים וכיו"ב). בשנה קודמת היקף הפניות עמד על 34 פניות, עליהן התנהל מעקב עד סגירתן.

יצוין, כי ערוץ פניה זה הינו מעבר לפניות המגיעות בשוטף למועצה באמצעות המוקד ואשר מטופלות ישירות ע"י הגורמים המקצועיים הרלוונטיים.

כלל הפניות שהגיעו לפתחי, קיבלו מענה ע"י הגורמים הרלוונטיים במועצה/התובעת העירונית/וועדים המקומיים, בהתאם לעניין (2 פניות בנושאי ביטוח נמצאות בתהליך טיפול ע"י אחראית הביטוחים).

פרוט הנושאים עליהם היו מרבית התלונות

כלל 52 התלונות התבררו וקיבלו מענה מצד החתומה מטה (למעט תלונה אחת אשר קיבלה מענה ע"י היועמ"שית של המועצה בנושא ועדה לתכנון ובניה- מתן היתר בניה).

1.1. תלונות על מחלקת תחבורה (3 תלונות)

- היקף תלונות במגמת ירידה ביחס לשנה אשתקד(2022):
- להלן סטטוס התלונות:

נושא התלונה	הערות
תחבורה: 3 תלונות	<ul style="list-style-type: none"> • 2 תלונות על אי סידור מקומות הושבה בהסעות ע"י המועצה - נמצאו <u>כלא מוצדקות</u> (המועצה אינה מתערבת בסידורי הושבה בהסעות). • 1 תלונה על איחורים בהסעות- תלונה <u>מוצדקת</u> אשר טופלה במהלך הבירור ע"י מחלקת הסעות- התלונה נסגרה לבקשת המלין.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

1.2. תלונות על מחלקת גני ילדים (1 תלונה)

נושא התלונה	הערות
חינוך: (1)	<ul style="list-style-type: none">תלונה אחת בגין אי שיבוץ לגן ילדים- התלונה התבררה ונמצאה <u>כלא מוצדקת</u> (אינה תושבת המועצה).

1.3. תלונות על התנהלות ועדים המקומיים(7)

היקף תלונות ללא שינוי ביחס לשנה אשתקד(2022):

נושא התלונה	הערות
וועדים מקומיים (7)	<ul style="list-style-type: none">(3) תלונות על התנהלות ישיבות בוועדים מקומיים/שקיפות/מסירת מידע - נמצאו <u>מוצדקות</u> באופן חלקי.(3) תלונות שהוגשו ע"י חבר ועד מקומי (אחד) שהלין על התנהלות הוועד המקומי בנושאים שונים. התלונות שהוגשו <u>אינן מסוג התלונות המבוררות ע"י ממונה על תלונות הציבור</u> (בהתאם לקבוע בחוק) ומענה ניתן בהתאם (נבדק שלא היתה פגיעה במישרין).(1) תלונה על יו"ר ועד מקומי שחדל להיות תושב הישוב- נמצאה <u>מוצדקת</u> הנושא הועבר ע"י הנהלה לטיפול ממונת המחוז במשרד הפנים.

1.4. תלונה על היחידה המוניציפלית ואיכות הסביבה(20)

נושא התלונה	הערות
מוניציפלי ואיכות סביבה (20)	<ul style="list-style-type: none">(9) תלונות על אי פינוי אשפה/ אי החלפת פח שבור/פח לא הוחזר. 5 תלונות נמצאו <u>לא מוצדקות</u> כגון: פסולת עסקית, פח בשטח פרטי, גילאי הפח אינם במסגרת אחריות המועצה באירועי שבר, 4 תלונות נמצאו <u>מוצדקות</u> (אחת מהן חלקית) וטופלו ע"י מחלקת סביבה.(7) תלונות על קבלת דוחות חניה/גזם - התלונות שאינן בתחום סמכות <u>הממונה</u>.(1) שימוש במפוח עלים בישוב- התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u> והועברה ליחידת האכיפה אשר הגיבה לקריאות המתלוננת (ללא תפיסה של המפעיל). במקביל יצאה הנחיה לכל הוועדים המחוז את האיסור החוקי בהפעלת מפוח עלים (בכל שעה שהיא) באזורי מגורים. ההנחיה הופצה ע"י מחלקת איכות הסביבה.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

נושא התלונה	הערות
	<ul style="list-style-type: none">• (1) מפגע רעש מבית עסק בישוב – תלונה <u>מוצדקת</u> - בית העסק הועבר ע"י היחידה המוניציפלית להמשך טיפול ע"י התובעת (עסק ללא רישיון).• (1) הפעלת דוכן מכירת מזון ללא רישוי- תלונה <u>מוצדקת</u> - הועבר להמשך טיפול של יחידת הרישוי מול בית העסק.• (1) קמין מזהם - התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u>. במהלך הבדיקה נשלחו פקחים (פקח ועדה ואיכות סביבה) לקמין וחודדו ההנחיות בנושא.

1.5. תלונות על מחלקת גביה (8)

נושא התלונה	הערות
גביה (8)	<ul style="list-style-type: none">• (3) תלונות בעניין השגה על מדידות- תלונות אלו אינן בסמכות הממונה (סעיף 7א לחוק) ועל כן, <u>לא התבררו</u> ע"י הממונה- מענה ניתן לפונים.• (1) תלונה בגין תהליך אישור היעדר חובות לצורך רישום משכנתא ברשם המקרקעין - נערך בירור מול מחלקת גביה והתלונה נמצאה <u>לא מוצדקת</u>.• (1) תלונה בגין שירות חברת הגביה - התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u>, אך טופלה ע"י חברת הגביה במהלך הבירור ונסגרה.• (1) תלונה בגין אופן ההזדהות של חברת הגביה בתהליך אכיפה (חניה) - במהלך הבירור עלו גרסאות סותרות בין המלין למספר גורמים בחברת הגביה- בשל היעדר שיחות מוקלטות (שיחה שהתקיימה בשטח)- הבירור הסתיים <u>ללא הכרעה</u>.• (1) תלונה בגין סכום החוב למועצה- הואיל ועפ"י הבדיקה החוב של המלין נמצא בתהליך תביעה משפטי, הרי שתלונות מסוג זה <u>אינן בסמכות הממונה</u> (7א לחוק).• (1) תלונה על נכס מושכר ואי החלפת משלם בגמר השכירות ע"י מחלקת גביה. התלונה התבררה ונמצאה <u>כלא מוצדקת</u> הואיל ולא ניתנה הודעה על גמר שכירות, המתלונן עודכן וביקש למשוך את תלונתו וזו הופסקה לבקשתו. המתלונן פעל לפרוע את החוב מול מחלקת גביה.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

1.6. תלונות על תשתיות (7)

נושא התלונה	הערות
תשתיות (7)	<ul style="list-style-type: none"> • (2) תלונות בגין ציר התנועה מכביש 553 (כביש עפר) המתלוננים בקשו לחסום את הכביש. הבדיקה העלתה, כי המדובר בכביש סטטוטורי ועל כן, לא ניתן לחוסמו. יחד עם זאת, הנהלת המועצה מסרה, כי היא מודעת להשפעת הכביש ותפעל למצוא פתרונות עם חברת מקורות, נתיבי ישראל ומשטרת ישראל (אכיפת עבירות תנועה, הצבת תמרור וכיו"ב). • (2) תלונות על הצפות ביוב חוזרות (ע"י אותה מתלוננת) - נמצאה <u>מוצדקת</u> וטופלה ע"י חברת מי לב השרון, לשביעות רצון התושבת. • (1) תלונה על ליקוי במדרכה באזה"ת תנובות אשר לדעת המלין גורמת למפגע - לבקשת החתומה מטה, גורמי המקצוע ויועצת התנועה יצאו לשטח, אך לא מצאו ליקויים במקום ועל כן, התלונה נמצאה <u>כלא מוצדקת</u>. • (1) תלונה כנגד תמרור שנפל שלא טופל וחוסם מעבר בשביל הולכי הרגל הקבוע של המלינה ומצריך ירידה לכביש - התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u> וטופלה ע"י מחלקת תנועה. • (1) תלונה על הריסת תעלת ניקוז ע"י שכן מלפני שנים רבות אשר יוצרות הצפות בשטחים הפרטיים. התלונה הוגשה למבקר המדינה והועברה על ידו לניסיון להגיע לפתרון בדרך של גישור. תהליך הגישור בין הנהלת המועצה, השכנים והאגודה עדיין בתהליך וממתין, נכון למועד פרסום הדוח למענה מהתושב לחלופות שהוצעו לו ע"י הנהלת המועצה. יצוין, כי תלונה זו נמצאת בבירור של מבקר המדינה או מי מטעמו (ולא של הממונה במועצה).

1.7. תלונות על הנהלת המועצה (5)

נושא התלונה	הערות
הנהלת המועצה (5)	<ul style="list-style-type: none"> • (1) תלונה של אגודת מים אשר התבררה ע"י היועמשיית - הממונה עודכנה ע"י ההנהלה, כי בעקבות התלונה התקיימה פגישה עם אגודת המים בה הוחלט בהסכמה משותפת, כי הנושא ימתין לאחר הבחירות ובחינת הנושא ע"י גזברות. הנושא הועבר גם לבחינה והמשך טיפול של הגזבר ומ.מ גזבר.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2023
מועצה אזורית לב השרון

נושא התלונה	הערות
	<ul style="list-style-type: none"> • (1) היעדר מקווה בישוב- התלונה הוגשה לאחר שהוגש כתב תביעה (תהליך משפטי) ועל כן, בהתאם לחוק, <u>התלונה אינה מבוררת ע"י הממונה (סעיף 7א' לחוק)</u>. • (1) המקלט ציבורי הסמוך למגוריה אינו ראוי לשימוש- התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u> והנהלת המועצה והוועד המקומי פעלו תוך יממה להעמיד לתושבת מקלט חלופי שנבדק ע"י פיקוד העורף והפיקוח של הועדה לתכנון ובניה (תקופת מלחמה) . • (1) תלונה על היעדר אבטחה מספקת במוסד חינוכי (מייד לאחר אירוע 7.10) - לאחר הבדיקה נמצא, כי הטיפול בנושא לא חרג מההנחיות והמדובר בהתערבות בשיקול דעת מקצועי, שאינו בסמכות הממונה. • (1) קבלן משנה אשר הלן על אי זכיה מספקת במכרזים של הקבלן הראשי עימו עובד-המלין אינו נפגע ישיר, ניתנה אופציה ע"י החתומה מטה לקבלן הראשי לפנות או ליפות כוחו של קבלן המשנה (אשר לא התקבלו) ועל כן, <u>התלונה לא התבררה</u>, בהתאם להוראות החוק.

1.8. טיפול בתלונות עם השלכת רוחב

מעבר לטיפול הפרטני בתלונה, במקרים מסוימים ובהתאם לעניין עולה הצורך להרחיב את הבדיקה לטובת בחינת המצב בפועל ברמה המערכתית וכפועל יוצא של ממצאי הבדיקה לבחון את הצורך בשיפור מערכתי .

בשנת 2023, בעקבות פניות שהתקבלו אצל החתומה מטה ביחס למשך הטיפול בערעורים בגין דוחות פיקוח, בוצעה בדיקת רוחב במסגרת תפקידי כמבקרת המועצה על תהליך הטיפול ע"י התביעה העירונית- מסקנות דוח הבדיקה תוצגנה במסגרת דוח הביקורת השנתי לשנת 2023.

לסיכום

נוכח מגמת העליה בהיקף התלונות כנגד ועדים מקומיים והיעדרן של ועדות ביקורת פעילות, הביקורת חוזרת על המלצותיה כדלהלן:

המלצות

1. על המועצה לפעול לכך שתהיינה ועדות ביקורת פעילות בוועדים המקומיים ככל שלא יתמנו, מומלץ לשקול למנות בוועדים מבקר פנימי בשכר אשר ימומן מתקציבי הוועדים.
2. הממונה חוזרת על המלצתה לשקול לבצע התקשרות דרך המועצה לאיתור יועץ משפטי עבור הוועדים המקומיים שילווה אותם בשוטף (יתרון לגודל) לוועדים שיחפצו בכך.

בברכה,

מירב לביא, רו"ח (CIA)

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור