

# **מועצה איזורית לב השרון**

**דוח הממונה על תלונות הציבור  
לשנת 2017**

## **1. מבוא**

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח - 2008 (להלן: "החוק") קובע כי על מועצת הרשות למנות ממונה על תלונות הציבור. לפי החוק 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.

## **2. דין וחשבון**

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

## **3. אופן הטיפול בתלונות**

ברור התלונות כלל בין היתר, את הפעולות הבאות:

- העברת התלונות להתייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה.
- קיום פגישות עם בעלי התפקידים רלוונטיים במועצה לצורך קבלת הבהרות.
- סקירת דוחות ומסמכים רלוונטיים.
- קבלת חוות דעת משפטית ככל שהיה צורך.

## **4. תלונות שאין לבררן (סעיף 7 לחוק)**

סעיף 7 לחוק קובע: "

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
  - (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
  - (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
  - (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
  - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:
- (1) 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;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.....”.

## 5. נושאי התלונות

בשנת 2017 טופלו 21 תלונות, כאשר בשנת 2016 ו 2015 טיפלו 33 ו 16 תלונות, בהתאמה. להלן התפלגות התלונות לפי נושאים:

מס' תלונות בשנת 2015	מס' תלונות בשנת 2016	מס' תלונות בשנת 2017	מחלקה / נושא
4	11	6	גביה
12	9	7	מוניציפאלי
0	7	4	חנייה
0	4	0	מי לב השרון
0	1	1	הסעות
0	1	0	עובד מועצה
0	0	1	רכש
0	0	1	ועדה לתכנון ובניה
0	0	1	חינוך
16	33	21	סה"כ תלונות

בנוסף טיפלתי ב 7 תלונות שהועברו ממבקר המדינה.

### הערות:

1. ניתן לראות כי ברוב הנושאים הייתה ירידה במספר התלונות.
2. תלונות מטופלות על ידי רק לאחר שהמתלונן לא קיבל מענה במחלקה הרלוונטית. התייחסות המחלקות לפניית הציבור וטיפולם מצמצם את התלונות באופן ניכר.

## **6. פרוט נושאי התלונות**

### **6.1. תלונות בנושא גבייה (6 תלונות)**

#### **במהלך שנת 2017 הייתה ירידה ניכרת במספר התלונות בנושא.**

2 תלונות מוצדקות. 4 – לא מוצדקות. התלונות טופלו ע"י מנהלת המחלקה לשביעות רצונם של הפונים.

### **6.2. תלונות בנושא מוניציפאלי (7 תלונות)**

- 4 תלונות על ועדים מקומיים:
  - 2 תלונות בנושא מיסי ועד ואגרת שמירה – מוצדקות.
  - תלונה אחת בנושא תשלומים לספקים – מוצדק.
  - תלונה אחת בנושא שערים – לא מוצדק.
- תלונה אחת בנושא אכיפת כלבים – לא מוצדקת.
- תלונה אחת בנושא חיוב מים – התלונה הועברה על ידי למבקר המדינה וטופלה על ידו.
- תלונה אחת בנושא גזם – מוצדק.

### **6.3. טיפול בתלונות בנושא דוחות חנייה (4 תלונות)**

- התקבלו תלונות ופניות רבות בנושא חנייה. מרבית התלונות לא נבדקו על ידי והועברו לטיפול התובע של המועצה שהוא הסמכות לטיפול בתלונות אלו.
- תלונות שטופלו על ידי לא התייחסו לביטול דוח או להחלטת תובע (תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית).
- תלונה אחת בנושא עקולים – מוצדקת.
- תלונה אחת על היעדר מענה – מוצדקת.
- 2 תלונות על הערעור – טופלו ע"י המחלקה. – לא מוצדק.

### **6.4. ועדה לתכנון ובנייה - תלונה אחת בנושא היעדר מענה לבקשה - מוצדקת.**

**6.5. חינוך - תלונה אחת בנושא חלוקת כרטיסי רכישה בקפיטריית דרור. התלונה טופלה ע"י מחלקת חינוך וחכ"ל.**

**6.6. רכש - תלונה אחת בנושא העדר אפשרות להשתתף בהליך מתן הצעות מחיר - לא מוצדק.**

**6.7. תחבורה - תלונה אחת בנושא היעדר מענה לבקשת קבלת מידע. המתלונן הופנה לממונה על חוק חופש המידע.**