

מועצה איזורית לב השרון

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

2/2020



דוח ממונה על תלונות הציבור 2019 מועצה אזורית לב השרון

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.
- שליחת תשובה למתלונן.

4. תוצאות הבירור

סעיף 11 לחוק:

"מצא הממונה על תלונות הציבור, 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;
- (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".



5. 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 לגבי 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.....".

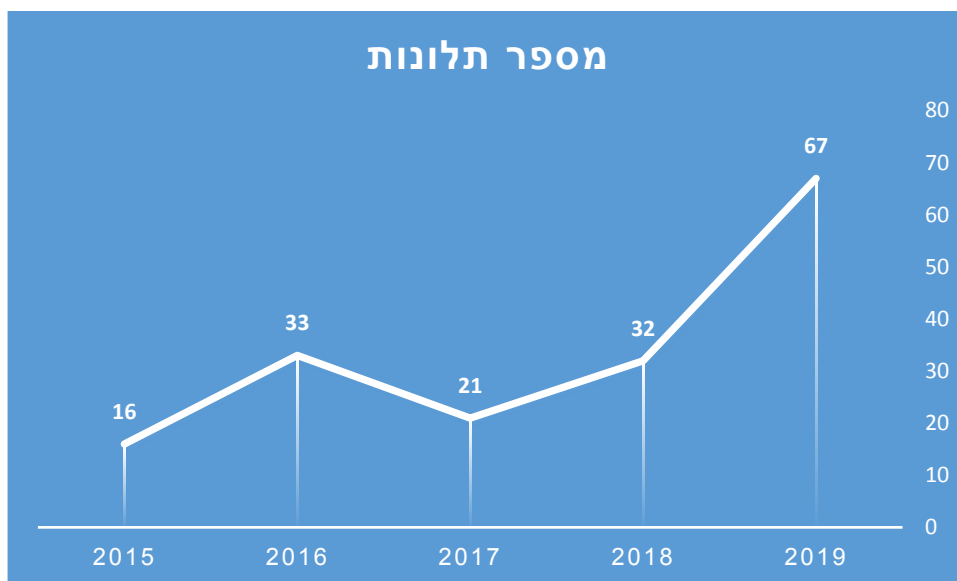
תלונות מטופלות על ידי רק לאחר שהמתלונן לא קיבל מענה במחלקה הרלוונטית.

התייחסות המחלקות לפניות הציבור וטיפולם יכול לצמצם את מספר התלונות

באופן ניכר.



6. התפלגות התלונות לפי שנים



7. התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי נושאים:

מס' תלונות באותם מחלקות שנת 2018	מס תלונות בשנת 9201	מחלקה
6	24	איכות חיים וסביבה
9	11	גביה
2	10	ועדה לתכנון ובנייה
6	9	ועדים
	4	חינוך
3	3	נוער וחינוך משלים
	2	גני ילדים
	2	רווחה
5	1	כללי
1	1	תחבורה
		אחר
32	67	סכום כולל

בנוסף סייעתי בטיפול בתלונות שהועברו ממבקר המדינה שלא מפורטות בדוח.



8. פרוט נושאי התלונות במחלקות עליהם היו מרבית התלונות

8.1. תלונות על מחלקת איכות חיי וסביבה (24 תלונות) - התייחסות המחלקה וטיפול יכול לצמצם את מספר התלונות באופן ניכר.

נושא התלונה	הטיפול
חנייה 13 תלונות	במהלך השנה התקבלו עשרות פניות בנושא חנייה שהועברו לתובעת / מחלקת חנייה ללא טיפול שלי. 10 תלונות מוצדקות טופלו על ידי בשיתוף תובעת המועצה.
אשפה	התקבלו פניות רבות בנושא אשפה שנותבו להמשך טיפול המחלקה ללא התערבות נוספת שלי. 2 תלונות טופלו על ידי ונמצאו מוצדקות.
פיקוח, כלבים, תאורת רחוב ורישוי עסקים.	התלונות לא נמצאו מוצדקות.

8.2. תלונות בנושא גביה (11 תלונות 3 תלונות מוצדקות)

נושא התלונה	הטיפול
קבלת שוברים 6 תלונות	4 תלונות התקבלו על כך שלא התקבלו שוברים בזמן. 2 תלונות מוצדקות על שליחת שוברי לתשלום + ריביות לאחר ששולמה הארנונה.
הנחות 2 תלונות	תלונה אחת מוצדקת חלקית – התושב לא קיבל הנחה כיוון שלא הגיש מסמכים עדכניים. לאחר שהגיש קיבל.
חיובי ריבית והצמדה 3 תלונות	התלונות לא נמצאו מוצדקות. למרות האמור תלונה אחת טופלה ובוטלו הריביות.

8.3. תלונות בנושא ועדה לתכנון ובנייה (10 תלונות)

נושא התלונה	הטיפול
פיקוח 5 תלונות	באין מענה הולם ומספק, המתלונן לא משתכנע שהנושא בטיפול והוא ממשיך להתלונן בוועדה ואצל גורמים נוספים במועצה.
התנהלות עובדים 6 תלונות	בשנת 2019 התקבלו 6 תלונות על התנהלות עובדים, עיכוב במתן מענה ועיכוב בטיפול.



דוח ממונה על תלונות הציבור 2019
מועצה אזורית לב השרון

8.4. ועדים מקומיים (9 תלונות)

נושא התלונה	הטיפול
כפר יעבץ	טופלו תלונות רבות בנושאים שונים על התנהלות הועד. התלונות הועברו ע"י המתלונן למשרד הפנים.
מכרזים והתקשרויות של ועדים	התקבלו מספר תלונות על התקשרות הועדים עם ספקים וקבלנים באמצעות מכרז. חלק מהתלונות נמצאו מוצדקות.
נושאים נוספים: מתן מענה לתושבים	נמצא כי התלונות לא היו מוצדקות אולם לא היה מענה הולם בועדים. מענה הולם היה מייתר את הפנייה אלי.

סיכום

השנה חל גידול ניכר במספר הפניות והתלונות אלי כמבקר וכממונה על תלונות הציבור. בנוסף למפורט בדוח, הגיעו אלי עשרות פניות, שאינן מוגדרות 'כתלונות' – פניות אלו מפנות זרקור לנושא איכות השירות לתושב. נראה כי קיימת מגמה של ירידה ברמת מתן מענה לתושב ושהתושבים לא מרגישים שיש להם כתובת לפנות אליה. מענה הולם ע"י המחלקות, היה מייתר את הפניות אלי מלכתחילה. השנה, בשונה משנים קודמות, התקבלו תלונות על התנהלות עובדים. יש לתת את הדעת לכך. חל גידול ניכר במספר הפניות והתלונות של חברי ועדים מקומיים על התנהלות הועדים בהם הם מכהנים. משאבים רבים הושקעו ביישוב ובדיקת "סכסוכים" פנימיים בתוך הועדים.

המלצות:

- לבחון אפשרות לבצע סקר שביעות רצון תושבים על איכות השירות ככלי לבחינת עבודת המועצה.
- לבחון את איכות המענה במחלקות לרבות מחלקת איכות חיים וסביבה, חנייה וועדה לתכנון ובנייה.
- יש להגדיר זמנים לטיפול בפניות תושבים.
- לבחון את התנהלות העובדים מול קהל בועדה לתכנון ובנייה.
- לחדד נהלי עבודה לועדים במיוחד בכל הקשור לנהלי התקשרויות ומכרזים.
- לבצע בקרה ופיקוח על התנהלות הועדים.