



מועצה אזורית לב השרון

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

מירב לביא, רו"ח

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022 מועצה אזורית לב השרון

27 באפריל 2023

לכבוד

מר עמיר ריטוב- ראש המועצה

חברי המועצה

א.ג.נ.,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הריני מתכבדת בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022 זאת בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: "החוק").

מעבר לתפקידי כמבקרת המועצה, אני משמשת גם כממונה על תלונות הציבור. לתפקיד זה חשיבות רבה בהעמדת ערוץ נוסף ונגיש אליו יכול הפרט לפנות כאשר הוא מוצא עצמו נפגע מפעולות הרשות המקומית ומוסדותיה.

התלונות מתבררות ע"י החתומה מטה באופן פרטני ויסודי אל מול הגורמים הרלוונטיים. במקרים מסוימים, התלונה מביאה לברור רחב יותר והפקת לקחים מערכתית, במטרה לשפר את הטעון שיפור.

בדוח זה מוצגות התלונות והפניות שהגיעו אלי כממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2022 במגוון ערוצים: טופס מקוון באתר המועצה, מייל, מכתב, הגעה פיזית, תוך פילוח התלונות לפי היחידות הנלוות, תוצאות הבדיקה וכיו"ב. בנוסף, מוצגות דוגמאות לתהליך הפקת לקחים שנעשה בעקבות התלונות שהוגשו.

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 ברור התלונות וההכרה בחשיבות מענה מהיר ומקיף למתלוננים.

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
עו"מ 1000 רח



מי רשאי להגיש תלונה?
כל אדם



על מה ניתן להתלונן?

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

אופו 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.

ניתו להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון באתר המועצה



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
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.....”.



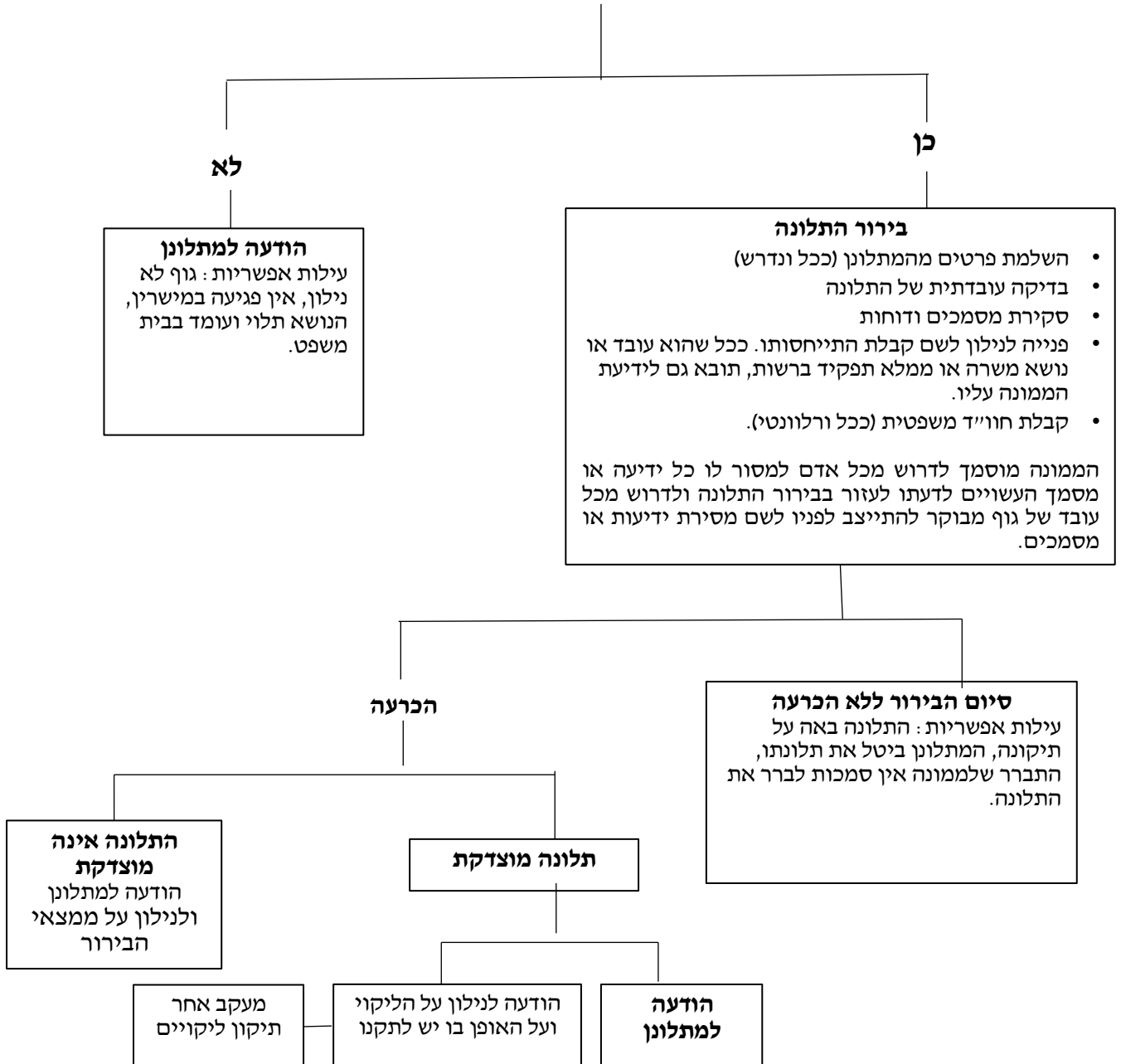
דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
מועצה אזורית לב השרון

תהליך בירור התלונה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?





דוח ממונה על תלונות הציבור 2022 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 2022 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 2022
מועצה אזורית לב השרון

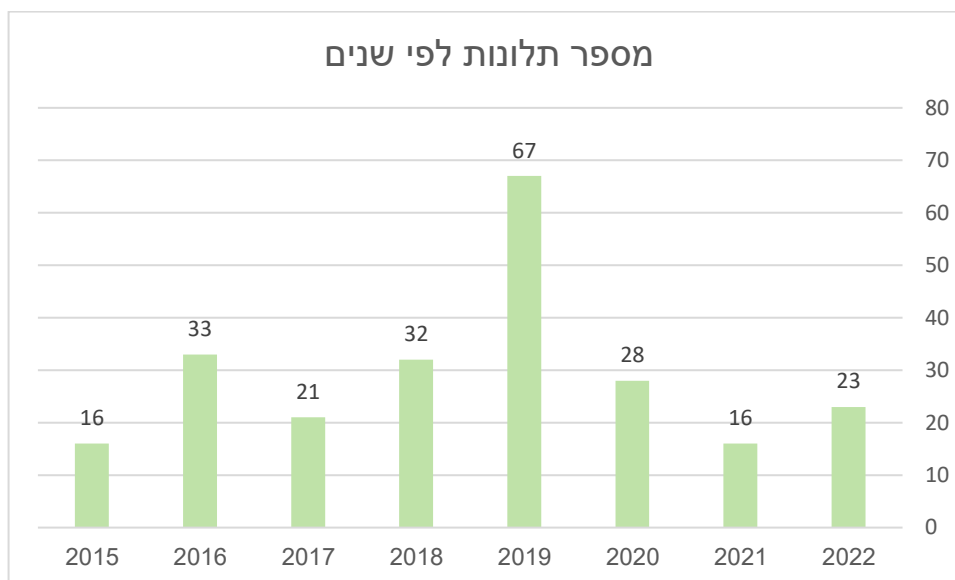
נתונים על התלונות לשנת 2022



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
מועצה אזורית לב השרון

התפלגות התלונות לפי שנים

בשנת 2022 הוגשו 23 תלונות. היקף התלונות הכולל, נמצא במגמת עליה ביחס לשנה קודמת(*).



(* היקף התלונות כולל את כל התלונות שהתקבלו מיום כניסתי לתפקיד (1 ביוני 2022) ועד ליום 31.12.22.

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
איכות חיים וסביבה	24	9	9	4
ועדים	9	7	2	7
ועדה לתכנון ובנייה	10	2	1	2
תחבורה	1	1	2	6
אחר	13	2	4	4
סכום כולל	67	27	16	23



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
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 ועליהן נערך על ידי מעקב אחר מתן מענה ע"י היחידות המקצועיות, עד לסגירתן.

מאחר וזו השנה הראשונה בה הנתון מקבל שיקוף בדוח, לא מוצגים נתונים משנים קודמות.

בנוסף לתלונות, בשנת הדוח התקבלו אצלי כממונה על תלונות הציבור 34 פניות תושבים בנושאים שונים כאשר 44% מתוכם היו בגין דוחות חניה(מיילים, טופס מקוון, הגעה פיזית וכו).

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 למעט פניה אחת הנמצאת עדיין בסטטוס פתוח בגין ערעור על דוח בגין כלב משוטט מחודש 10/2022 (הדוח הוקפא מעת קבלת הערעור ונמצא מאז בהמתנה להכרעת התובעת העירונית).

פרוט הנושאים עליהם היו מרבית התלונות

1.1. תלונות על מחלקת תחבורה (6 תלונות)

- היקף תלונות במגמת עליה ביחס לשנה אשתקד(2021):
- להלן סטטוס התלונות:

הערות	נושא התלונה
<ul style="list-style-type: none"> • 4 תלונות על איחורים בהסעות (3 מתוכן על אותו אירוע)- נמצאו כלא מוצדקות . • 1 תלונה על אי העמדת הסעה לילד מגובס- נמצאה מוצדקת וטופלה באופן מיידי ע"י מחלקת תחבורה וחינוך . • 1 תלונה על התנהגות נהג בהסעה- נמצאה מוצדקת חלקית וטופלה באופן מיידי ע"י חברת ההיסעים ומחלקת תחבורה. 	תחבורה: 6 תלונות



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
מועצה אזורית לב השרון

1.2. תלונות על מחלקת חינוך גן ובית ספר (2 תלונות)

הערות	נושא התלונה
<ul style="list-style-type: none">תלונה אחת בגין התנהלות הגן ומחלקת חינוך בעת רישום ובמהלך שהות הילד בגן (ילד להורים בהורות משותפת) - חלק מסעיפי התלונה התבררו ע"י בית המשפט לענייני משפחה (תביעה בין ההורים והמועצה לא היתה צד לתביעה) ועל כן, לא היו בסמכות בירור של הממונה, בהתאם לסעיף 7(א)(1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008.יתר התלונות של המתלונן התבררו על ידי באופן מקיף-תלונה אחת מטענות המתלונן נמצאה מוצדקת חלקית ובעקבות כך, הנחיות חוזר מנכ"ל משרד החינוך, רוענו במוסד החינוכי.תלונה אחת על אי השגחת מורים תורנים בבית ספר- נמצאה כמוצדקת. מענה של החתומה מטה והנחיות החוזר הועברו למוסד החינוכי.	חינוך: 2 תלונות

1.3. תלונות על הועדה לתכנון ובניה(2)

הערות	נושא התלונה
<ul style="list-style-type: none">תלונה אחת בגין מבנה לא חוקי, ללא אכיפה- לאחר בדיקה נמצא, כי כנגד המבנה בוצעו הליכי אכיפה ופיקוח (במגבלות שהיו בתקופת הקורונה), למבנה הוגשה בקשה לוועדה ללגליזציה לבניה והוא היה בתהליך הסדרה כאשר לגביו נמסר ע"י הועדה שיש היתכנות גבוהה להיתר.תלונה אחת שעניינה על תהליך גביית אגרת ביוב- הנושא יבדק במסגרת דוח בדיקה(עיתוי חישוב ולא על נכונות החישוב).	ועדה לתכנון ובניה: 2 תלונות



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
מועצה אזורית לב השרון

1.4. תלונות על התנהלות ועדים המקומיים (7)

היקף תלונות במגמת עליה ביחס לשנה אשתקד(2021):

הערות	נושא התלונה
<ul style="list-style-type: none">• הוגשו 7 תלונות בוועדים בנושאים שונים כגון:<ul style="list-style-type: none">- חיוב אגרת שמירה ומיסי ועד שגויים- נמצאה לא מוצדקת (2 תלונות ע"י אותו מתלונן).- אי טיפול הוועד בפלישה לשצ"פ, גיזום בשצ"פ, זכות דרך חסומה וכיו"ב – התלונה נמצאה מוצדקת באופן חלקי. חלק מהתלונה טופל והאחרת (זכות הדרך) נמצאת בתהליך ע"י הוועד המקומי (ניוד תחנת האוטובוס מזכות הדרך של התושב).- 2 תלונות על תשתיות נמצאו מוצדקות (נמצאות בתהליך טיפול).- 1 תלונה על מיקום גזם- נמצאה כמוצדקת וטופלה ע"י הוועד המקומי מול היחידה המוניציפלית.- 1 תלונה על אי מתן מפתח לפינת המחזור- נמצאה לא מוצדקת.- 1 תלונה-שער אפרים (טרם הסתיימה)	וועדים מקומיים (7)

1.5. תלונה על היחידה המוניציפלית ואיכות הסביבה(4)

הערות	נושא התלונה
<ul style="list-style-type: none">- תלונה אחת בגין אי פינוי מלא של כלי האצירה באזה"ת קדימה צורן- התלונה נמצאה מוצדקת באופן חלקי וניתן מענה ע"י היחידה המוניציפלית.- תלונה על הזרמת מי שפכים ע"י אחד המשקים-(בתהליך)- תלונה בגין אי פינוי פח למחזור (מגדלי נורדיה)- הפניה נמצאה כלא מוצדקת (הפח אינו של המועצה ומחזור בקבוקים הינו דרך רשתות השיווק בלבד).- תלונה בגין פגיעה בפח בעת הפינוי- בהתאם לבדיקת היחידה המוניציפלית, הפח היה ישן אך הוחלף.	מוניציפלי ואיכות סביבה (4)



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022
מועצה אזורית לב השרון

1.6. תלונות על מחלקת גביה (2)

הערות	נושא התלונה
- תלונה בגין חיוב שוכר על ארנונה נחלה במקום לחייב את בעלי הנכס- התלונה נמצאה מוצדקת וטופלה ע"י מחלקת גביה.	גביה (2)
- תלונה בגין אי קבלת הנחה רטרואקטיבית ויחס לאזרחים ותיקים- התלונה נמצאה מוצדקת באופן חלקי.	

1.7. טיפול בתלונות עם השלכה רוחבית

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

להלן דוגמאות לבחינה והסדרה רוחבית:

תלונה מס' 1: היעדר השגחת מורים תורנים עם הגעת ההסעות לבית ספר.

ככלל, תכלית הוראות חוזר מנכ"ל משרד החינוך מספר 334 – "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים" 334 (המהווה הוראה בעלת תוקף משפטי מחייב) הינה לתת הנחיות לבטיחות תלמידים במפריצי חניה במטרה לדאוג לשלומם עם הגעתם לבית הספר זאת נוכח הסכנות הרבות "האורבות" להם בהסעות ובמסוף ההסעות (התפרעויות, אלימות, דחיפות, תאונות וכיו"ב) ומטבע הדברים לדעתי בוודאי גם לאלו העשויים לפקוד אותם חלילה בעת שהייתם בבית הספר לאחר כניסתם ממסוף ההסעות.

האחריות לסדר ולמשמעת במסוף היא של הנהלת המוסד החינוכי ועליה למנות מורים תורנים שיפקחו על הסדר בעת העלאת תלמידים ויוודאו שהתלמידים לא יכנסו לאזור התנועה או יחצו אותו(היקף המורים התורנים, נתון לשק"ד מנהל המוסד החינוכי).

בהתאם להוראות החוזר על המורה התורן להגיע חצי שעה לפני שעת הלימודים הרשמית. הוראה דומה בסוף יום לא נקבעה בחוזר, אך על סמך הנחיות בכתב של מנהלת המחוז ומנהל אגף בטיחות במשרד החינוך, על המורה התורן להמתין חצי שעה גם בסוף יום או עד להגעת ההסעות, כמוקדם.

בעקבות התלונה ולמען הבטחת בטיחות התלמידים בעניין זה, הופצה הנחיית ריענון לכלל בתי הספר לעניין חובתם להעמיד מורים תורנים, כנדרש בחוזר ובהנחיות משרד החינוך עם מעורבות של מנהלת מחלקת חינוך.

תלונה מס' 2: ניכור מצד צוות הגן, אי קבלת עדכון בנוגע לקטין בעת שהותו בגן לא לגבי פעילויות הגן, צילומים מהווי הגן וכיו"ב.

בעקבות התלונה שעניינה אי קבלת מידע שוטף מהמוסד החינוכי מאחד ההורים(פרודים), ומעבר לתחקור ממצאה של התלונה לרבות עמידה בדרישות החוזר, נערכה על ידי תמצית



דוח ממונה על תלונות הציבור 2022 מועצה אזורית לב השרון

מסכמת לדרישות חוזר מנכ"ל משרד החינוך (חוזר מספר 178) אשר מסדיר את התנהלות המוסד החינוכי עם הורים גרושים/פרודים. תמצית זו הועברה באמצעות מנהלת מחלקת חינוך לכלל בתי הספר לטובת ריענון ההנחיות לשם מניעת הישנות מקרים מעין אלו בעתיד.

לסיכום

נוכח מגמת העליה בהיקף התלונות כנגד ועדים מקומיים והיעדרן של ועדות ביקורת פעילות.

המלצה

על המועצה לפעול לכך שתהיינה ועדות ביקורת פעילות בוועדים המקומיים. לחילופין, מומלץ לשקול למנות בוועדים מבקר פנימי בשכר אשר ימומן מתקציבי הוועדים. מומלץ לשקול שהוועדים המקומיים יתקשרו עם יועץ משפטי אחד שילווה אותם בשוטף (יתרון לגודל).