

30 במרץ 2025

לכבוד

מר אלי אטון- ראש המועצה

חברי המועצה

א.ג.נ.,

הנדון : דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

אני מתכבדת להגיש את הדוח לשנת 2024 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 ממלאה 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: מר ניסן כנפי- מנכ"ל 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 נוקשות יתירה או אי צדק 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 היווה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון באתר המועצה

תלונות שלא יבוררו

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

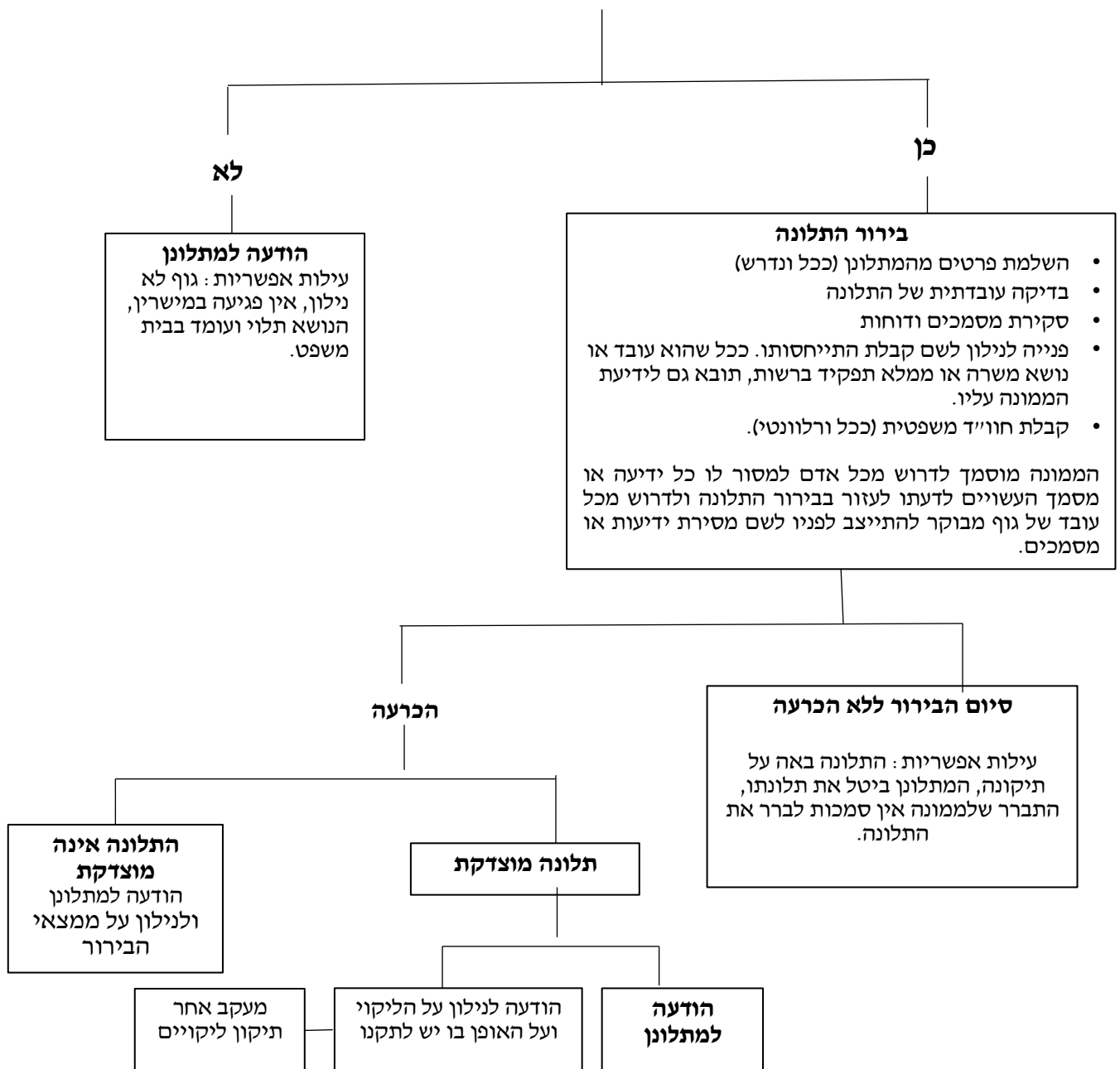
- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
 - ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
 - ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
 - ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, 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.....”.

תהליך בירור התלונה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?



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 **כתלונה 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:

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

- (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.

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.

נתונים על התלונות לשנת 2024

התפלגות התלונות לפי שנים:

בשנת 2024 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 31 תלונות. היקף התלונות בשנה זו, נמצא במגמת ירידה ביחס לשנה קודמת.



התפלגות התלונות לפי נושאים:

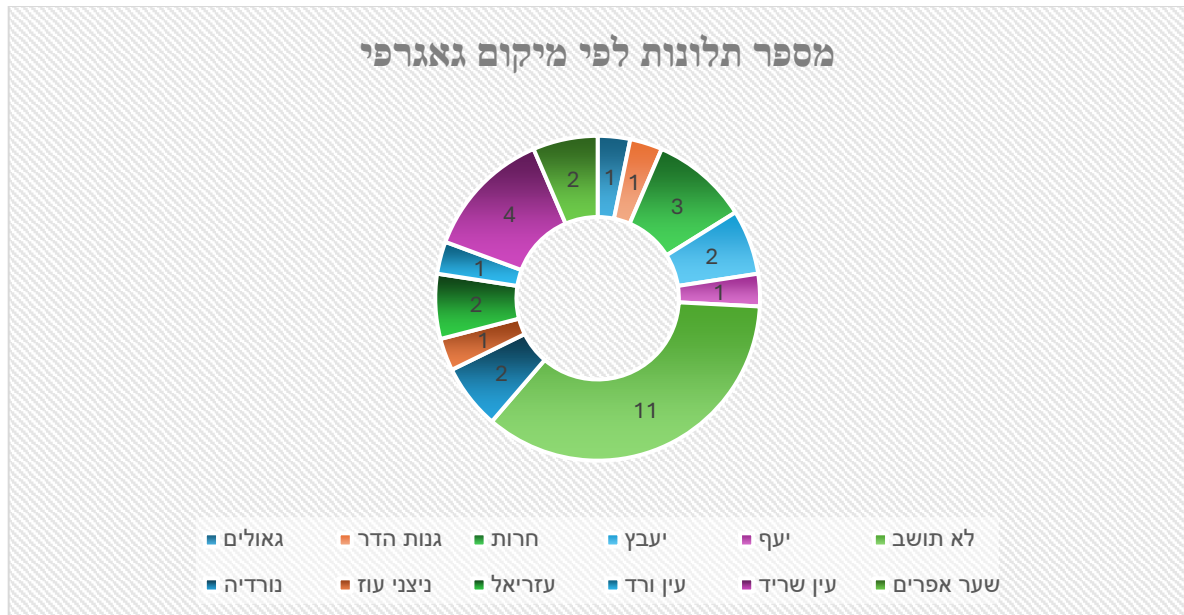
להלן התפלגות התלונות לפי נושאים ב-4 השנים האחרונות:

מחלקה	היקף תלונות בשנת 2020	היקף תלונות בשנת 2021	היקף תלונות בשנת 2022	היקף תלונות בשנת 2023	היקף התלונות בשנת 2024	מגמה מול שנה קודמת
איכות חיים וסביבה	9	9	4	20	14	↓
ועדים מקומיים	7	2	7	7	2	↓
ועדה לתכנון ובנייה	2	1	2	1	3	↑
תחבורה	1	2	6	3	1	↓
גביה				8	10	↑
תשתיות				7	-	↓
אחר	2	4	4	6	1	↓
מועצה	-	-	-	5	-	↓
סכום כולל	21	18	23	52	31	↓

התפלגות תלונות לפי מיקום גאוגרפי :

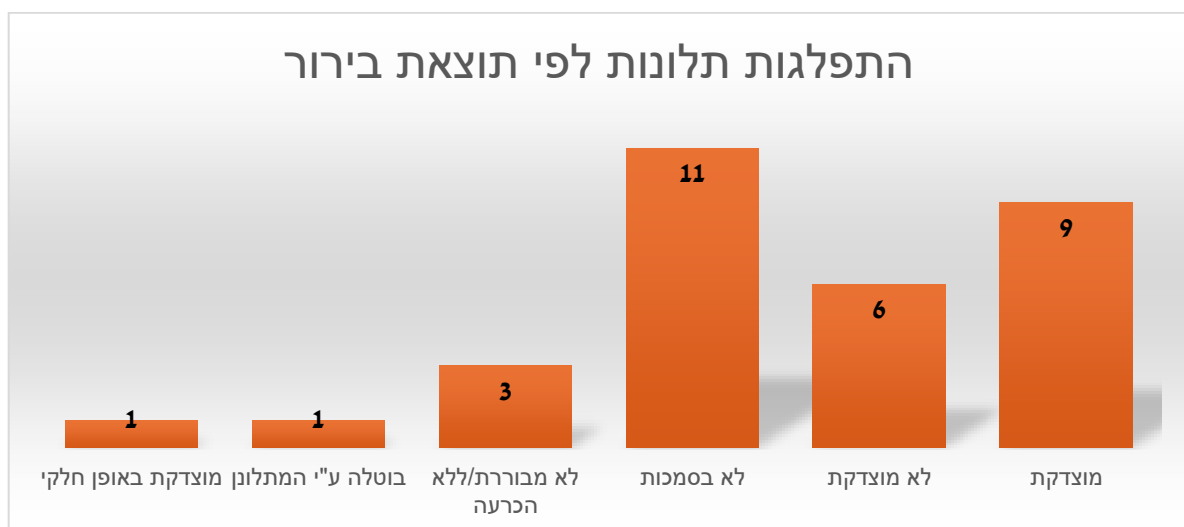
בשנת הדוח הוגשו 31 תלונות 20 תלונות הוגשו ע"י תושבי המועצה. התפלגות התלונות לפי ישובים הינה יחסית ליניארית. 11 תלונות הוגשו ע"י מלינים, שאינם תושבי המועצה (בנושא חניה).

להלן התפלגות התלונות לפי מיקום גאוגרפי :



התפלגות תלונות לפי תוצאות בירור :

התפלגות 31 התלונות לפי תוצאות הבירור, מפורטות להלן :



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 20 פניות תושבים בנושאים שונים בעיקר בתחום המוניציפלי (דוחות- גזם, חניה, גביה וכיו"ב). בשנה קודמת היקף הפניות עמד על 28 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.

פרוט הנושאים העיקריים עליהם היו מרבית התלונות

1.1. תלונה על היחידה המוניציפלית ואיכות הסביבה(14)

נושא התלונה	הערות
מוניציפלי ואיכות סביבה (14)	<ul style="list-style-type: none"> • (10) תלונות על מתן דוחות חניה - 9 תלונות אינן בסמכות הממונה ועל כן אינן מבוררות (בעיקר דוחות חניה ופיקוח) ו- 1 תלונה <u>מוצדקת</u> בגין היעדר מענה מצד חברת הגביה. • (1) תלונות על אי פינוי אשפה באופן חוזר - נמצאה <u>מוצדקת</u> וטופלה ע"י המחלקה המוניציפלית. • (1) תלונה על פגיעה בפרטיות- התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u> בעת מתן דוח וההנחיות רועננו בהתאם. • (1) תלונה על אי סירוס חתולים- התלונה נמצאה <u>לא מוצדקת</u> (מכסות/תקציב).

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

נושא התלונה	הערות
	<ul style="list-style-type: none"> (1) תלונה על התנהגות לא נאותה בעת מתן דוח- גרסאות סותרות – הסתיימה ללא הכרעה .

1.2. תלונות על מחלקת גביה (10 תלונות)

- היקף תלונות במגמת ירידה ביחס לשנה אשתקד(2023):
- להלן סטטוס התלונות:

נושא התלונה	הערות
גביה: 10 תלונות	<ul style="list-style-type: none"> • 7 תלונות בגין אי טיפול בפניה/ היעדר מענה לפנייה/משך טיפול - 5 נמצאו <u>כמוצדקות</u> וטופלו ע"י מחלקת גביה תוך זמן קצר ו- 2 תלונות - <u>לא מוצדקות</u> (קיבלו מענה ממחלקת גביה). • 1 תלונה על חיוב שגוי חוזר (חיוב כפול) בגין אגרת שילוט ע"י חברת הגביה (מחויב ע"י מ.מ קדימה צורן) – התלונה נמצאה <u>מוצדקת</u> וטופלה באותו יום ע"י מחלקת גביה. • 2 תלונות - בגין הליכי אכיפה / בגין השגה על מדידה – תלונות אלו <u>אינן בסמכות הממונה</u> (סעיף 7א לחוק) ועל כן, לא התבררו ע"י הממונה- מענה ניתן לפונים. (ההשגה הועברה לגזבר המועצה).

1.3. ועדה לתכנון ובניה(3)

נושא התלונה	הערות
ועדה לתכנון ובניה (3)	<ul style="list-style-type: none"> • (2) תלונות על משך זמן טיפול – 2 התלונות <u>אינן מוצדקות</u> (נמצאו בתוך זמן התקן). • (1) תלונה שעניינה ערעור על החלטה שהתקבלה בוועדת תכנון (תשריט חלוקה)- הואיל ולמלין קיימת האפשרות להגיש ערעור לוועדת הערער המחוזית- התלונה <u>אינה בסמכות הממונה</u> ועל כן , אינה מבוררת (ניתן מענה מכווין למלין).

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

1.4. תלונות על התנהלות ועדים המקומיים (2)

היקף תלונות ירד משמעותית ביחס לשנה אשתקד (2023):

נושא התלונה	הערות
<ul style="list-style-type: none"> וועדים מקומיים (2) 	<ul style="list-style-type: none"> (1) תלונה שהוגשה ע"י חבר ועד מקומי (אחד) שהלין על התנהלות הוועד המקומי בנושאים שונים. התלונות שהוגשו אינן מסוג התלונות המבוררות ע"י ממונה על תלונות הציבור (בהתאם לקבוע בחוק) ומענה ניתן בהתאם (נבדק שלא היתה פגיעה במישרין). (1) תלונה על תפקוד הוועד - התלונה לא עמדה בתנאים המוגדרים בחוק לסיווג כתלונה (היעדר פגיעה במישרין) ומשכך לא נערך בירור- מענה ניתן בהתאם.

1.5. תחבורה (1)

נושא התלונה	הערות
תחבורה (1)	<ul style="list-style-type: none"> (1) תלונה על יחס נהג ומלווה בהסעות ואי בירור- התלונה נמצאה <u>מוצדקת באופן חלקי</u> (ראה סעיף 1.7).

1.6. אחר (1)

נושא התלונה	הערות
אחר (1)	<ul style="list-style-type: none"> (1) תלונה על ריח ביוב, עצי שכן וכו- התלונה נמצאה <u>לא מוצדקת</u> (נציגי חברת מי לב היו בשטח, סוגיה בין חצרות פרטיות).

1.7. 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 2024 היתה תלונה אחת בה נערך תחקיר והסקת מסקנות רוחב. נשוא התלונה היתה אופן טיפול מוקד ההיסעים בתלונה על יחס לתלמי/ת חינוך מיוחד. מסקנות הבדיקה – הוצגו להנהלת המועצה ועניינם ואלו הם:

א. נוהל תחקור אירוע יגובש ע"י מוקד ההיסעים, ידון ויאושר ע"י מנהל מחלקת תחבורה ומנכ"ל המועצה. במסגרתו יוגדר מהו אירוע חריג, אופן הדיווח ותיעודו, גורמים מעורבים, גורמים מדווחים וכיו"ב.

ב. כל אירוע חריג ידווח טלפונית **וללא כל שיהוי** למנהל מחלקת תחבורה ולמנכ"ל המועצה ובהמשך בדבר סטטוס הטיפול בו עד לסגירת אירוע. במקרים חריגים בהם יש חשד לאירוע חריג המצריך דיווח עפ"י חוק העונשין בהתנהלות מול חסר ישע, יש לערב את היועמ"ש ולעגן זאת גם כן, בנוהל העבודה.

ג. סגירת אירוע חריג כהגדרתו, תבוצע באישור מנהל מחלקת תחבורה בלבד ובכתב.

ד. להשית על חברת ההסעות את הקנס בגין אי דיווח מלווה על האירוע מיום 5.8.24.

ה. כל אירוע הפרה (לא רק אירועים חריגים) ידווח בכתב באופן מסודר וידון עם מנהל מחלקת תחבורה ומנכ"ל המועצה, בצירוף כל המידעים הנוספים הנדרשים. מסקנות הדיון יגובשו בפרוטוקול מסודר לרבות הנמקות בגין אי מתן קנסות.

המלצות התקבלו ע"י הנהלת המועצה.

בברכה,

מירב לביא, רו"ח (CIA)

מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור