



---

# הממונה על תלונות ציבור

---

2023

---

## דין וחשבון

---





**מזכרת בתיה**  
Mazkeret Batya

ד' סיון תשפ"ד  
25/07/2024  
סימוכין: 909830

לכבוד  
מר גבי גאון- ראש המועצה  
חברי מליאת המועצה  
שלום רב,

הנדון : דין וחשבון על תלונות הציבור לשנת 2023.

הנני מתכבדת להגיש לכם את **הדוח השנתי על תלונות הציבור לשנת 2023**. דוח שנתי זה הוכן על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008.

בהתאם להוראות אלו, ולהחלטתה של מליאת המועצה למינוי מבקר המועצה גם לממונה על תלונות הציבור, הרי שבשנת הדוח עסקתי גם בתפקיד זה ודוח זה מרכז את תחום תלונות הציבור במועצה.

אציין כי על פי החוק הנ"ל, המועצה נדרשת לקיים דיון בעניין דוח זה בתוך חודשיים מיום הגשתו.

אשמח לעמוד לרשותכם במתן הבהרות והסברים נוספים, ככל שאדרש.

בכבוד רב,  
אביבית שקרון, רו"ח, CIA  
מבקרת המועצה  
והממונה על תלונות הציבור



## תוכן העניינים

2.....	הקדמה
4.....	תלונות שהתקבלו
6.....	השוואה לשנים קודמות



## הקדמה

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008. החוק מסדיר את הטיפול בתלונות הציבור ברשויות המקומיות ומעניק לי סמכויות מתאימות, כממונה, לצורך ביצוע תפקידי.

החוק מגדיר את דרכי הגשת התלונה, דרכי הבירור והפעולות שעלי, כממונה, לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות וכן את סוגי התלונות שבהם לא יהיה בירור. במילוי תפקידי, אני יהיה עצמאי ובלתי תלוי, ואחראית בפני מועצת הרשות בלבד.

התלונות בהן דן דוח זה הוגשו אלי בכתב, תוך תיאור מפורט של עניין התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. התלונה נחתמה בידי המתלונן וצוין בה שם המתלונן ומענו.

### הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על המועצה ומוסדותיה, על גוף עירוני, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בהם.

### התנאים לטיפול בתלונה

- א. התלונה צריך שתהיה בעניין הנוגע למילוי תפקידי של הנילון.
- ב. המעשה פוגע במתלונן עצמו או מונע ממנו טובת הנאה.
- ג. המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין או שיש בו נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

בירור תלונה נעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפניה אל הגורם הנוגע בדבר במועצה, ולדעתו הוא לא נענה על ידי אותו גורם באופן משביע רצון.



### דרכי בירור התלונה

- א. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון.
- ב. הממונה יביא את התלונה לידיעת הנילון. אם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד- גם לידיעת הממונה עליו. ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והממונה רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- ג. לצורך בירור תלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו בתוך תקופה שיקבע ובאופן שיקבע כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה לעזור בבירור התלונה.
- ד. הממונה רשאי לשמוע את המתלונן את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- ה. בירור תלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

### תלונות שאין לדון בהן

- ו. בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
- ז. תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- ח. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- ט. תלונה של עובד, בעניין הנוגע לשירותו כעובד (ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כללים שנקבעו כדין).
- י. תלונה בעניין שלגביו הוגשה כבר תלונה למבקר המדינה, בתפקידו כנציב תלונות הציבור.
- יא. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, אלא אם כן מצא הממונה שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורה.

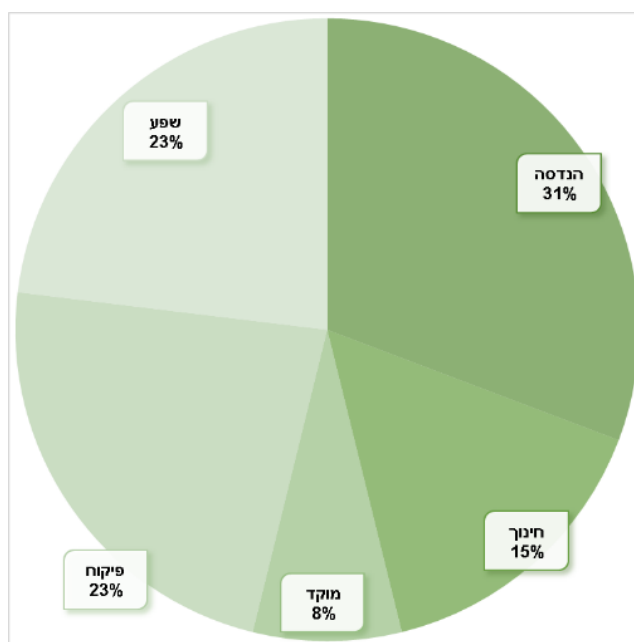


## תלונות שהתקבלו

בשנת 2023 התקבלו 35 פניות במשרדי, לפי הפרוט הבא:

סך הכל	תלונות שיש לבררן			תלונות שאין לבררן	פניות
	אינן מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות		
35	7	1	--	5	22

מתוך 35 הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2023, טיפלתי ב- 13 תלונות, על פי ההתפלגות המוצגת בתרשים. שאר הפניות לממונה היו פניות אשר טופלו על ידי גורמים שונים במועצה.



אדגיש כי מתוך 13 התלונות נמצא כי עבור 5 תלונות לא בוצע בירור, בשל היותן תלונות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית (סעיף 7(א)(3) לחוק), לפיכך בשנת 2023 נעשה בירור של 8 תלונות.

בשנת 2023 טיפלתי ב- 3 תלונות על התנהלות מחלקת השפ"ע, 3 תלונות על התנהלות מחלקת ההנדסה ותלונה אחת על התנהלות המוקד.



מצ"ב טבלה של התלונות שהתקבלו במהלך שנת 2023, על פי התפלגותן בין המחלקות השונות, ותוצאות בדיקתן:

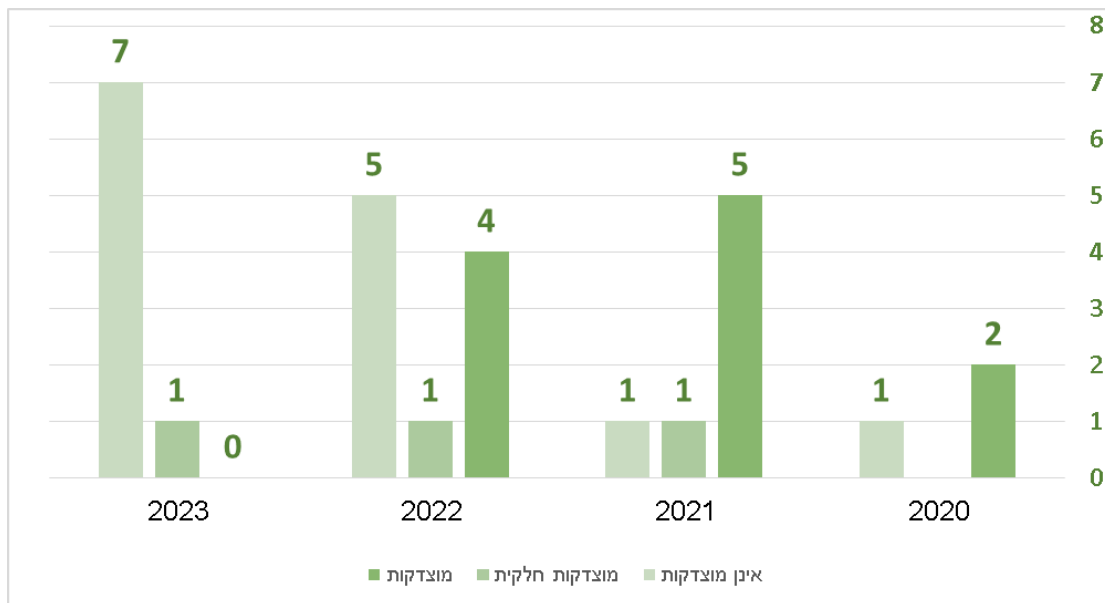
מחלקה	תלונות שאין לבררן	תלונות מוצדקות	תלונות מוצדקות חלקית	תלונות שאינן מוצדקות	סך הכל
הנדסה	1			3	4
חינוך	1			1	2
מוקד				1	1
פיקוח	3				3
שפ"ע		1		2	3
<b>סך הכל</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>13</b>

אדגיש כי סיימתי את הטיפול בכלל התלונות שהתקבלו במהלך התקופה. מרבית התלונות שנבדקו נמצאו כלא מוצדקות, למעט תלונה אחת באגף השפע. במסגרת בדיקת התלונה לא נמצא דופי בפעולות עובדי המועצה, אך בירור עם הקבלן פינוי הגזם העלה כשל בממשק שלו עם תושב. בעקבות הבירור חודדו נהלי העבודה, במיוחד בממשקים הנוגעים לקשר של הקבלן עם תושבי המועצה.



## השוואה לשנים קודמות

להלן גרף המראה את התפלגות התלונות בשנים 2020-2023:

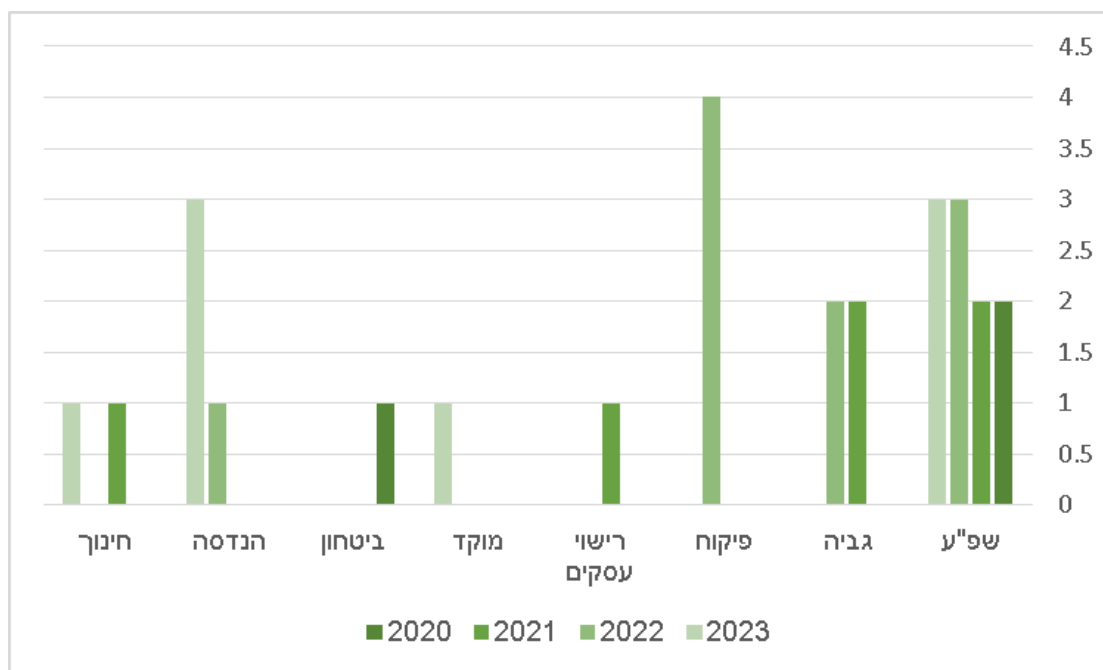


בשנת 2023 לא התקבלו במשרדי תלונות מוצדקות. תלונה אחת נמצאה מוצדקת חלקית, וטופלה באופן מידי על ידי מנהל מחלקת השפע, ותהליך העבודה עודכן בהתאם. התלונה עסקה בפינוי גזם והתייחסות לא הולמת של הקבלן לתושב, למפות שפעל בהתאם לנהלים.





להלן גרף המראה את התפלגות התלונות בשנים 2020-2023, על פי המחלקות השונות במועצה:



חשוב להדגיש כי מספר התלונות המוגשות על ידי תושבי המועצה אינן רבות, אך ניתן לראות מהגרף שנושא הנראות ושיפור חזות המושבה חשוב לתושביה ומדי שנה מתקבלות מספר תלונות הקשורות לתחום זה.

