



### הנדון: פרוטוקול ישיבת הוועדה לענייני ביקורת מס' 3/24

### שהתקיימה בתאריך 2/9/24

#### נוכחים:

אביבית שוקרון – מבקרת המועצה  
שירי גונן – חברת ועדה  
יצחק (קיקי) אהרונוביץ – יו"ר

#### חסרים:

שמואל מימון – חבר ועדה

#### עיקרי הדברים:

במוקד המפגש עלה דו"ח הממונה על תלונות הציבור 2023, לקראת הצגתו במליאה.

- בדו"ח 23 טופלו 13 תלונות, מתוך 35 "פניות לתלונה" ע"י הממונה ונמצאה רק תלונה אחת שנמצאה כ"מוצדקת חלקית".

- הדו"ח מציג השוואה לשנים קודמות (20-23) בחיתוכים שונים של התלונות אשר טופלו. ובסיפא נכתב כי "מספר התלונות המוגשות על ידי תושבי המועצה אינן רבות" (עמ'7).

הדו"ח כפי שהוצג ומתוקף מספר התלונות המועט מתמיהה, על רקע אי המציאות כפי שעולה מרחשי הציבור שמשתקף במפגשים וברשתות החברתיות. נערך דיון בדרכים לשפר את ולהעמיק את הדו"ח וכן- לייצע ולשתף את הציבור בקיום מערך לטיפול בפניותיו ובתלונותיו.

#### פעולות לביצוע והסכמות:

- לדו"ח המצ"ב יצורף גם דו"ח פניות למוקד, ערוך בקטגוריות שונות שמוצגות בדו"ח הממונה על תלונות הציבור, לשם דיון מבוסס נתונים באופן הפנייה, הטיפול וההבחנה שבין "פנייה" ל"תלונה".
- הדו"ח יוצג במליאה ע"י המבקרת ויערך דיון בדו"ח וכן בנקודות לעיל שעלו בדיון.

בברכה,

יצחק (קיקי) אהרונוביץ

יו"ר הוועדה לענייני ביקורת - מועצה מקומית מזכרת בתיה