



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

אורלי רזניקוב
מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

נתונים על תלונות הציבור בשנת 2024

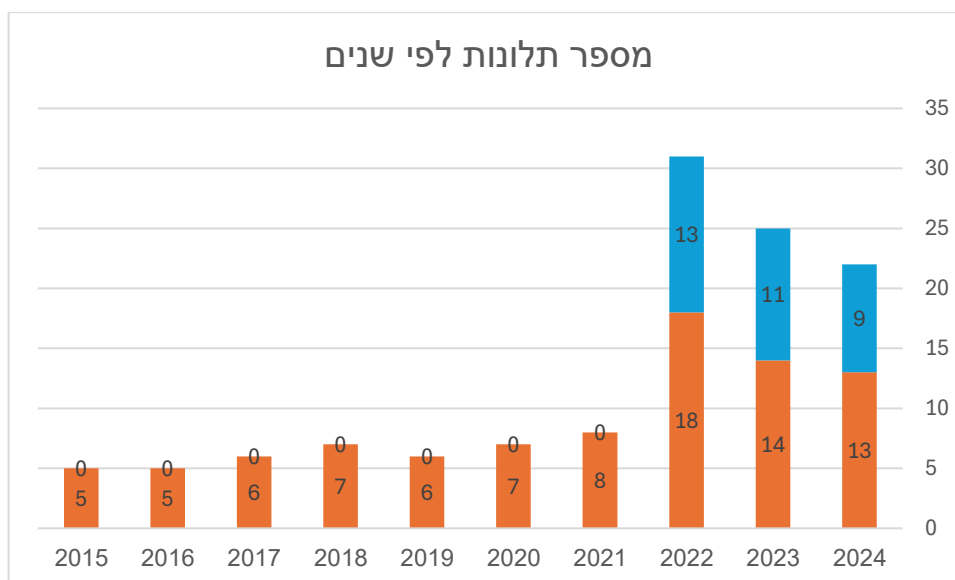
בשנת 2024 טופלו 22 תלונות

בשנה זו הוגשו לממונה על תלונות הציבור 22 תלונות מ-17 מתלוננים. בנוסף הועברו תלונות ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור. במקרים אלה תוצאות הבדיקה נשלחו לנציג הפונה ולא ישירות למתלונן.

כמו כן התקבלו תלונות אשר בהן הממונה הייתה אחת המכותבים. במקרים אלה, שלא נכללים בדוח זה, בוצע טיפול ואו מעקב של הממונה אולם מכתב התשובה נכתב ע"י הנמען הראשי.

ב- 2024 חלה ירידה מזערית במספר התלונות בנושא קנסות חניה מ- 11 ל- 9 תלונות.

נתוני תלונות לפי שנים:



ניתוח נושאי התלונות:



להלן הפרוט נושאי התלונות:

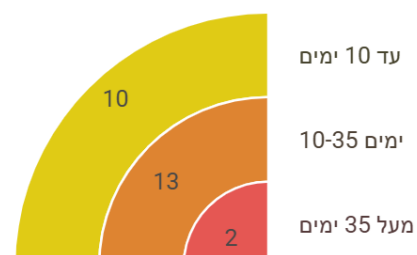
אגף מוניציפאלי	9	קנסות חניה (מתוכם 3 קנסות לרכבים השייכים לאדם עם מוגבלות)
	1	וטרינריה – כלבים
גביה	1	חיוב ארנונה
שונות	3	אי קבלת מידע, פלישה לשטח חקלאי, מכשירי כושר
ועדה לתו"ב	4	תלונות נפרדות מאותו מתלונן
ועד מקומי	4	4 תלונות מ- 2 מתלוננים - סימוני תנועה, גיזום עץ

מתוך 22 התלונות שהוגשו 3 תלונות הקשורות לקנס לרכב השייך לאדם עם מוגבלות נמצאו כצודקות והקנסות בוטלו.

משך הטיפול בתלונות

על פי החוק בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

להלן פרוט משך הטיפול בתלונות שהתקבלו ב- 2024



עקרונות עבודת ממונה תלונות הציבור

כללי

מבקרת המועצה משמשת גם כממונה על תלונות הציבור מתוקף מינויה ע"י מליאת המועצה על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: החוק).

החוק נועד לתת לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית מעניקה. יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם על התחומים עליהם הם מופקדים.

תפקיד ממונה תלונות הציבור חשוב בהגנה על התושב מפני שרירות הרשות ו/או עובדיה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. בנוסף, התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות למועצה להשתפר בכל תחומי העשייה.

באמצעות התלונות, לומד הממונה על עבודת היום-יום של האגפים והמחלקות השונות והשפעתה על הארגון כולו. לאחר בחינת התלונה הממונה יכול להעביר לגורמים הרלוונטיים המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. בנוסף, הוא יכול להחליט כי המקרה מצדיק עריכת ביקורת.

אופן הגשת תלונה



אפשרויות להגשת תלונה
המתלונן בעצמו או באמצעות
עו"ד



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

בהתאם לחוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בעל פה והיא תירשם על ידי הממונה ותיחתם על ידי הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת
הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון
באתר העירייה

הליך ברור התלונה



קבלת תלונה

האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?

לא

הודעה למתלונן

עילות אפשריות: גוף לא נילון, אין פגיעה במישרין, הנושא תלוי ועומד בבית משפט.

כן

בירור התלונה

- השלמת פרטים מהמתלונן (ככל הנדרש)
- בדיקה עובדתית של התלונה
- סקירת מסמכים ודוחות
- פנייה לנילון לשם קבלת התייחסותו. ככל שהוא עובד או נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות, תובא גם לידיעת הממונה עליו
- קבלת חו"ד משפטית (ככל הנדרש)

הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייב לפניו לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

הכרעה

סיום הבירור ללא הכרעה

עילות אפשריות: התלונה באה על תיקונה, המתלונן ביטל את תלונתו, התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.

תלונה מוצדקת

התלונה אינה מוצדקת

הודעה למתלונן ולנילון על ממצאי הבירור

הודעה למתלונן

הודעה לנילון על הליקוי ועל האופן בו יש לתקנו

מעקב אחר תיקון ליקויים

הבחנה בין תלונה לפניה

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים בעירייה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות באגפים והמחלקות השונות, יוגדר הדבר כ"פנייה".

"פניות" אינן בתחום אחריות הממונה ויועברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים. "פניות" לא תשוקפנה בדוח ובמידת הצורך תהיינה במעקב על ידי הממונה.

סיווג תוצאות הבדיקה

- תלונה מוצדקת או מוצדקת חלקית : תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו באופן שגוי (בין אם באופן מלא ואם באופן חלקי).
- תלונה לא מוצדקת : תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו כנדרש.
- תלונה שנסגרה ללא הכרעה : תלונה לגביה לא ניתן להכריע "מי צודק" (כגון במקרה בו יש קושי לברר את הנתונים או במקרה של "מילה כנגד מילה").
- תלונה שנדחתה על הסף : תלונה שבהתאם לחוק אין לבררה או תלונה שאינה עונה על הקריטריונים להגדרתה כתלונה (במקרה זה תועבר לטיפול המחלקה הרלוונטית תוך כדי יידוע המתלונן על ההליך)

תוצאות הברור

בהתאם לסעיף 11 לחוק, מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן :

- העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך ;
- ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית, למעט המקרים הבאים :
 - התלונה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני ;
 - החומר או הראיה עלולים לדעת הממונה לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן ;
 - גילוי החומר או הראיה יגרום לגילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

תלונות שאין לברר

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 לגבי 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;
 - ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

דוח שנתי ופרסומו

סעיף 15 לחוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה.

המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.

הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

איכות חיים

חוף השרון

מועצה אזורית



אודים | ארסוף | ארסוף קדם | בית יהושע | בני ציון | בצרה | גליל ים
געש | חרוצים | יקום | כפר נטר | רישפון | שפיים | תל יצחק