

נציבות תלונות הציבור

מבקרת המועצה ממלאה תפקיד נציב תלונות הציבור מתחילת שנת 2009, וזאת לפי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)- 2008. במסגרת תפקידה המבקרת מבררת תלונות על גופים שלפי החוק נתונים לביקורתה של מבקרת המועצה.

סמכויותיה של נציבות תלונות הציבור:

הנציבות מוסמכת לברר תלונות על משרדי המועצה, מוסדות החינוך, מוסדות המועצה, עמותות שעל פי חוק ניתן להגיש תלונה עליהם, וכן על העובדים ונושאי משרה באותם גופים.

מטרות נציב תלונות הציבור במועצה כוללות:

- בירור תלונות באופן אובייקטיבי, בלתי תלוי ומקצועי.
- התחשבות בצרכי המתלונן/ת, דרישותיו/ה ובקשותיו/ה.
- שיפור מתמיד באיכות השירות.
- יישום לקחים העולים מהטיפול בתלונות.

נושאי התלונה והיעילות להתערבות:

ככלל, הנציבות מבררת תלונה אם נושא התלונה מעשה- לרבות מחדל או פיגור בעשייה- הפוגע במישרין במתלונן או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, ואם המעשה נעשה בניגוד לחוק או ללא סמכות חוקית או שלא לפי סדרי מנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

מי רשאי להגיש תלונה:

כל אדם רשאי להגיש תלונה לנציבות. הפונה נדרש לציין בה את שמו ואת מענו. הנציבות אינה מבררת תלונות שהוגשו בעילום שם. אפשר להגיש תלונה גם בשמו של אדם אחר, בתנאי שהמתלונן קיבל את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

דרך הגשת התלונה:

אפשר להגיש תלונה הכתובה בכתב יד, אין צורך בידע משפטי לצורך ניסוחה. כדי להקל את בירור התלונה, חשוב שהמתלונן יציין את שמו ותעודת זהות שלו ואת כתובתו המדויקת למשלוח מכתבים, גם אם התלונה מוגשת באמצעות הדואר האלקטרוני, וכן את מספר הטלפון שלו.

חשוב לצרף לתלונה העתקים של המסמכים הדרושים לבירור התלונה: העתקים של פניות המתלונן לגוף הנילון, תשובות שהתקבלו, החלטות בנושא וכו'.

אופן הגשת תלונות:

קיים מגוון דרכי התקשרות, כל תלונה המתקבלת נרשמת ומטופלת, ניתן להגיש תלונה באמצעים הבאים:

- i. בתיבה המיועדת לכך בבניין המועצה ואשר נמצאת בכניסת הבניין.
- ii. באמצעות משלוח תלונה בדואר למבקר המועצה raymond9@zahav.net.il
- iii. בדואר האלקטרוני וזאת באמצעות מילוי טופס ייעודי הנמצא באתר האינטרנט של המועצה שכתובתו www.bueine-nujedat.muni.il.
- iv. אפשר להגיש תלונה בעל פה במשרדי המועצה.
- v. לא ניתן להגיש תלונה בטלפון.

הליך בירור התלונה:

לאחר שהוגשה תלונה פותחת המבקר תיק לבירור, אלא אם כן נמצא שהיא אינה עומדת בתנאים לבירור תלונה שנקבעו בחוק, או שהיא קנטרנית או טרדנית, או שהמבקר סברה שהיא אינה הגוף המתאים לבירור התלונה.

המבקר מוסמכת לברר תלונות בדרך שתיראה לה, והיא אינה כפופה להוראות שבסדר דין או בדני ראיות, היא רשאית לקיים בירור עם כל אדם, אם תמצא שיש תועלת בדבר, וכן לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאילותיה ולמסור לה כל מסמך או ידיעה שלדעתה יש בהם כדי לסייע בבירור התלונה.

תוצאות הבירור:

מבקרת המועצה מטפלת בפניות התושבים ומבררת תלונות מאזרחים הפונים ישירות אליה או לגורמים אחרים במועצה.

מצאה המבקרת בתום הבירור כי התלונה מוצדקת, תודיע על כך למתלונן ולנילון ותציין את הנימוקים לכך. המבקרת רשאית להצביע בפני הנילון על הצורך בתיקון ליקוי שהעלה הבירור ועל הדרך והמועד לתיקונו.

אם בתום הבירור נמצא כי התלונה אינה מוצדקת, תודיע על כך המבקרת למתלונן ולנילון ותציין את הנימוקים לכך.

מטרת הטיפול בפניות:

הטיפול בפניות הציבור ע"י מבקרת המועצה משרת מספר רב של מטרות, לרבות:

1. מתן מענה מידי לפניות התושב.
2. הפקת לקחים מתוך מגמה לשפר את השירות ובכך לצמצם את מס' הפניות.
3. מתן אור להנהלת המועצה בקשר לנושאים בהם יש פניות מרובות ועל כן יש להקדיש להם תשומת לב מיוחדת.

פירוט למספר התלונות שהוגשו בשנים האחרונות:

- במהלך שנת הדוח 2020 נתקבלו 53 תלונה.
- במהלך שנת 2019 נתקבלו 79 תלונה.
- במהלך שנת 2018 נתקבלו 76 תלונה
- במהלך שנת 2017 נתקבלו 74 תלונה
- במהלך שנת 2016 נתקבלו 83 תלונה.
- במהלך שנת 2015 נתקבלו 61 תלונה.

פירוט אופן הגשת התלונות למבקרת המועצה בשנת הדוח:

חלק מהפניות הוגשו ישירות במשרד מבקרת המועצה, טלפוניות, פניות בכתב, פניות דרך אתר האינטרנט של המועצה, פניות באמצעות משרד מבקר המדינה- נציב תלונות הציבור.

מענה לפניות:

מרבית התלונות שנתקבלו במשרדי המבקרת בשנת 2020 קיבלו מענה, נותר חלק שעדיין בטיפול היות והטיפול בפניות הנ"ל דורש תיאום ושיתוף פעולה בין מחלקות שונות ולפעמים יותר ממחלקה אחת על מנת להביא לפתרון הפניה שהוגשה.

1.פירוט מספר הפניות שהוגשו למחלקות המועצה השונות לשנת 2019:

כפי שעולה מנתוני הטבלה להלן, בשנת 2019 התקבלו בלשכת מבקרת המועצה 79 פניות. מתוך ה- 79 תלונות שהוגשו:

❖ נדחו 16 תלונות שלא התקיימה עילה מוצדקת לבירורה. (20.25%)

❖ נתקבלו 63 תלונה לבירור וטיפול. (79.75%)

79 פנייה התייחסו לפעילות של מחלקות המועצה השונות, הפניות התפלגו כדלהלן:

15 פניות בנושא ארנונה וגביה.

19 מרכז קהילתי מפעל פיס (מתנ"ס).

4 פניות בנושא תאגיד מים.

7 פניות בנושא איכות הסביבה- הנדסה, תברואה

13 פניות בנושאי חינוך.

11 פניות בנושאי רווחה.

5 פניות בנושאי ספורט.

5 תלונות בנושאים שונים.

ריכוז פניות ציבור לשנת 2019

נושא	מס' פניות	% פניות
ארנונה-גבייה	15	18.98%
מרכז קהילתי	19	24.05%
חינוך	13	16.45%
תאגיד מים	4	5.06%
רווחה	11	13.92%
הנדסה, איכות סביבה	7	8.86%
ספורט	5	6.32%
שונות	5	6.32%
סה"כ תלונות למחלקות המועצה השונות	79	100%

2. פירוט מספר הפניות שהוגשו למחלקות המועצה השונות לשנת 2020:

כפי שעולה מנתוני הטבלה להלן, בשנת 2020 התקבלו בלשכת מבקרת המועצה 53 פניות. מתוך ה- 53 תלונות שהוגשו:

❖ נדחו 4 תלונות שלא התקיימה עילה מוצדקת לבירורה. (7.6%)

❖ נתקבלו 49 תלונה לבירור וטיפול. (92.4%).

53 פנייה התייחסו לפעילות של מחלקות המועצה השונות, הפניות התפלגו כדלהלן:

24 פניה בנושא ארנונה וגביה. 

2 פניות בנושא תאגיד מים 

4 פניות בנושא איכות הסביבה- הנדסה, תברואה 

5 פניות בנושאי חינוך. 

13 פניה בנושאי רווחה. 

2 פניות בנושאי ספורט.

3 פניות בנושאים שונים.

ריכוז פניות ציבור לשנת 2020

נושא	מס' פניות	% פניות
ארנונה	24	45.3%
תאגיד מים	2	3.8%
תברואה והנדסה	4	7.6%
חינוך	5	9.4%
רווחה	13	24.5%
ספורט	2	3.8%
שונות	3	5.6%
סה"כ תלונות למחלקות המועצה השונות	53	100%

דוגמאות לפניות שנתקבלו:

לצורך הכנת דו"ח זה נסקרו פניות התושבים/ חברי המועצה/ עובדי המועצה / גורמים חיצוניים בנושאים השונים. בפרק זה מובאים בקצרה מספר דוגמאות של פניות הציבור ללשכת המבקרת בשנת 2020 .

ארנונה:

1. פניות העוסקות בעניין שיעור ההנחות למקבלי ההנחות- ועדת הנחות, ועדת ערר.
2. פניות בנושא התראות ו/או עיקולים על חשבונות החייבים.
3. פניות בנושא חיוב בגין נכס ריק.
4. פניות בנוגע לתשלומים ששלמו לעורך דין המטפל בגבייה (ארנונה), התשלומים לא הועברו למועצה לסגירת התיקים הנ"ל, על אף שיש בידי הפונים מסמכים שמוכחים את תשלום החוב בפועל. (העניין הועבר לטיפול ראש המועצה וטרם קבל התייחסות עניינית).

חינוך:

1. פניות עוסקות בענייני מחשוב לתלמידים בתקופת הקורונה.

תברואה:

1. פניות בנוגע למפגעים תברואתית שונים בכבישי הישוב.
2. פניות בנוגע לפסולת במקומות ציבוריים .

דיוחה:

1. פניות בנוגע לאופן ו/או גובה תמיכת המחלקה למשפחות נזקקות.
2. פניות בנוגע לתמיכה כספית ו/או עזרה כלשהיא בתקופת הקורונה.

מרכז קהילתי:

1. פניות בנוגע לאופן ניהול המתני"ס.