

דוח נציבות תלונות הציבור

מ.מ. בועיינה נוג'ידאת

מבקרת המועצה עו"ד רימונדה סלימאן, מכהנת כנציבת תלונות הציבור מאז שנת 2009, בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008. במסגרת סמכויותיה, המבקרת מוסמכת לבדוק תלונות המוגשות על גופים הכפופים לביקורתה לפי החוק, לרבות משרדי המועצה, מוסדות חינוך, תאגידים עירוניים, עמותות רלוונטיות, ועובדיהם ונושאי משרה בהם.

סמכויות ומטרות הנציבות

לנציבות סמכות לברר תלונות על:

- משרדי המועצה השונים
- מוסדות חינוך הפועלים בתחומה
- עמותות ותאגידים מוניציפליים
- עובדים ונושאי משרה הקשורים לגופים אלה

מטרות נציבות תלונות הציבור:

- בירור תלונות באופן אובייקטיבי, בלתי תלוי ומקצועי
- מתן מענה מותאם לצרכי הפונה
- שיפור איכות השירות המוניציפלי
- הפקת לקחים ממהלך הטיפול בתלונות

עילות לבדיקה והתערבות

הנציבות תבדוק תלונה אם מדובר במעשה, מחדל או עיכוב שיש בו כדי לפגוע ישירות בזכויות הפונה, במיוחד כאשר מדובר בהתנהלות בניגוד לחוק, ללא סמכות חוקית, באופן בלתי תקין או לא צודק במובהק.

זכות הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה, בתנאי שיצהיר על שמו ומענו. לא נבדקות תלונות אנונימיות. ניתן להגיש תלונה בשם אדם אחר, בכפוף להסכמתו.

דרכי הגשת תלונה

1. תיבה ייעודית בבניין המועצה
2. שליחה בדוא"ל : raymond9@zahav.net.il
3. טופס מקוון באתר המועצה www.bueine-nujedat.muni.il
4. באופן אישי במשרדי המועצה
5. לא ניתן להגיש תלונה טלפונית

הפונה מתבקש לציין את פרטיו המלאים ולצרף מסמכים רלוונטיים: פניות קודמות, תשובות, החלטות וכו'.

תהליך בירור התלונה

כל תלונה נבחנת ראשונית. אם היא עומדת בקריטריונים – נפתח תיק. תלונות קנטרניות, טרדניות, או כאלה שאינן בסמכות המבקרת, יידחו. המבקרת מוסמכת לדרוש מידע מכל גורם רלוונטי, ללא כפיפות לדיני ראיות או סדר דין.

תוצאת הבירור:

- אם התלונה מוצדקת – יימסר דיווח למתלונן ולנילון, בצירוף המלצות לתיקון.
- אם התלונה נדחית – יימסר דיווח מנומק למתלונן ולנילון.

מטרות הטיפול בפניות הציבור

1. מענה מהיר ומקצועי לפניות.
2. הפקת לקחים לשיפור השירות.
3. איתור בעיות מערכתיות ומתן אור להנהלת המועצה.

סקירת פעילות נציבות תלונות הציבור בשנים האחרונות / נתוני תלונות לפי שנים:

- במהלך שנת הדוח 2024 נתקבלו 58 תלונה.
- במהלך שנת 2023 נתקבלו 30 תלונה
- במהלך שנת 2022 נתקבלו 47 תלונה
- במהלך שנת 2021 נתקבלו 51 תלונה.
- במהלך שנת 2020 נתקבלו 53 תלונה.
- במהלך שנת 2019 נתקבלו 79 תלונה.

פניות ותלונות בשנת 2024

התלונות התקבלו במגוון דרכים: במשרד המבקרת, בכתב, בדוא"ל, דרך אתר המועצה, או דרך משרד מבקר המדינה.

מרבית התלונות לשנת 2024 טופלו. חלקן עדיין בתהליך, עקב צורך בתיאום בין מספר מחלקות. 7 תלונות נדחו (12%) מסיבות שונות ו- 51 תלונה / פניה טופלו (88%).

פילוח פניות לפי תחומים – שנת 2024

נושא	מס' פניות	% פניות
ארנונה - גבייה	13	22.4%
חינוך	8	13.8%
תאגיד מים	4	6.8%
רווחה	9	15.5%
הנדסה, איכות סביבה	14	24.1%
שונות	10	17.2%
סה"כ תלונות למחלקות המועצה השונות	58	100%