

**דוח**  
**הממונה על תלונות**  
**הציבור**  
**לשנת 2022**

לכבוד

יובל ארד

ראש המועצה המקומית

כוכב יאיר-צור יגאל

שלום רב,

**הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022**

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור (להלן:

"הממונה") לשנת 2022.

הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008

(להלן "החוק").

החוק קובע כי הממונה יגיש את הדוח לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית.

המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.

החוק גם קובע כי הדו"ח השנתי של הממונה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר

האינטרנט של הרשות המקומית.

הרשות המקומית הינה רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. על כן ישנן

נקודות חיכוך בין הרשות לתושב ועל הרשות לדאוג כי השירות יסופק בצורה יעילה, איכותית

ושוויונית. התלונות שמתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים

ומאפשרות למועצה לשפר את תפקודה.

בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם

לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.

בכבוד רב,



עודד שגב

**מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור**

## תלונות הציבור - כללי

### כללי

1. חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 חדש יחסית ומשם כך טרם הופנם דבר קיומו בציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטופלו עפ"י חוק לבין פניות שעניינן שגרתיות הנוגעות לפעילות השוטפת של אגפי העירייה.

2. משום כך, כמות התלונות שהתקבלו העולות בקנה אחד עם הגדרת תלונות עפ"י החוק מעטה יחסית מאידך, בשל העדר הבחנה כאמור, התקבלו מספר תלונות בעניינים שוטפים, אשר מלכתחילה לכאורה מיועדות בעניינים שוטפים שבטיפול אגפי העירייה. בנסיבות אלה כל התלונות שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים), הועברו לאגפים השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה.

3. תלונות אלה בשל מעמדן כפניות שוטפות, לא נכללים בדו"ח זה ולכל היותר יכללו במסגרת פניות הציבור בעניינים שוטפים המגיעים לרשות באמצעות המוקד והממונה על פניות הציבור.

4. **הבחנה בין פנייה לתלונה**  
הממונה על תלונות הציבור עושה הבחנה בין פנייה לתלונה כאשר הפנייה מטופלת על הממונה על פניות הציבור בלשכת ראש העיר המועצה והמוקד.

### 5. מעגל הטיפול בתלונה

להלן מעגל הטיפול בתלונה במשרד הממונה על תלונות הציבור

**קבלת הפנייה** - רישומה ביומן והחלטה על סדר העדיפות או אי טיפול.  
פתחת תיק פנייה לאיסוף כל החומר.

איתור המחלקות המעורבות.

**הודעה למתלונן** - המאשרת קבלת פנייתו.

**הטיפול בתלונה** - פנייה בכתב למחלקות הרלבנטיות וכל בירור ו/או בדיקה נדרשים,

על מנת לתת מענה ראוי ושלים למתלונן, וקבלת תגובה בכתב מהמעורבים.

**מענה למתלונן** - גיבוש המענה לפונה, עם המעורבים, ועריכה סופית של המענה.

**סיום הטיפול** - רישום תמצית הטיפול ביומן הפניות.

**6. תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור**

דוח תלונות הממונה על הציבור הנוכחי מתייחס לתקופה **ממאי לשנת 2022**

## 7. טבלת מספרי תלונות ומעמדם

להלן טבלת מספרי תלונות, נושאי התלונות ומעמד התלונות:-

| מספר | נושא התלונה                  | מעמד התלונה      | הערות  |
|------|------------------------------|------------------|--|
| 1    | הגעה למשרדי המועצה           | מוצדקת           | התלונה טופלה מול התושב   |
| 2    | פיקוח - ביטול דוחות          | לא בסמכות הממונה | הנושא הועבר למפקח ולתובע והתושב קיבל מענה                          |
| 3    | פיקוח - דוחות                | לא בסמכות הממונה | הנושא הועבר למפקח ולתובע והתושב קיבל מענה                          |
| 4    | גבייה – אי קבלת חיובי ארנונה | לא מוצדקת        | הנושא טופל ע"י המחלקה והתושב קיבל מענה לפנייתו                     |
| 5    | פיקוח - דוחות                | לא בסמכות הממונה | הנושא הועבר למפקח ולתובע והתושב קיבל מענה                          |
| 6    | פיקוח - דוחות                | לא בסמכות הממונה | הנושא הועבר למפקח ולתובע והתושב קיבל מענה                          |
| 7    | וטרינריה                     | לא מוצדקת        | התושב קיבל מייל הסבר, בנוסף לטלפון שבוצע מול הגורמים במשרד הבריאות |
| 8    | פרסום מסמכים באתר            | מוצדקת           | פנייה טופלה מול התושב ופורסם באתר החומר                            |



# כוכב יאיר צור יגאל

קהילה זה בטבע שלנו

|   |                  |                           |    |
|---|------------------|---------------------------|----|
| התקבל מענה של הגורם המקצועי במועצה מול התושבת | לא מוצדקת        | הנדסה – מעבר חצייה ושילוט | 9  |
| טופל מול התושבת בשיחה                         | לא מוצדקת        | מחלקת שפ"ה                | 10 |
| טופל מול התושב                                | לא מוצדקת        | מחלקת שפ"ה                | 11 |
| הנושא הועבר למפקח ולתובע והתושב קיבל מענה     | לא בסמכות הממונה | פיקוח – דוחות             | 12 |
| הנושא הועבר למפקח ולתובע והתושב קיבל מענה     | לא בסמכות הממונה | פיקוח - דוחות             | 13 |
| טופל מול התושבת                               | לא מוצדקת        | פיקוח + גבייה – עיקול     | 14 |
| התושב קיבל מענה ע"י המחלקה                    | לא מוצדקת        | גבייה – הנחה בארנונה      | 15 |
| טופל והתקבל מענה מול התושב                    | לא בסמכות הממונה | פיקוח - דוחות             | 16 |
| הפנייה טופלה ע"י המחלקה מול התושב             | מוצדקת           | שפ"ה                      | 17 |
| הפנייה טופלה ע"י המחלקה מול התושב             | לא מוצדקת        | שפ"ה                      | 18 |
| טופלה החומר פורסם באתר                        | מוצדקת           | אתר המועצה – העלאת מסמכים | 19 |

|    |                         |                        |                 |
|----|-------------------------|------------------------|-----------------|
| 20 | משרד מנכ"ל – המצאת טופס | מוצדקת                 | טופלה           |
| 21 | פיקוח                   | לא<br>בסמכות<br>הממונה | טופלה מול התושב |

### 8 . תוצאות טיפול בתלונות

מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדוח 22 תלונות מהציבור , להלן תוצאות הטיפול של התלונות- :

-תלונות מוצדקות - 5

-מוצדקות חלקית -0

-לא בסמכות הממונה -8

-לא מוצדקת - 8

### 10 . התפלגות תלונות שנבדקו

סה"כ התלונות שנבדקו על ידי הממונה 22 , בחלוקה באחוזים כמפורט להלן- :

- תלונות מוצדקות – 20%

- מוצדקות חלקית -0%

- לא במסכות הממונה – 40%

-לא מוצדקות – 40%