

מועצה מקומית כפר ורדים



דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2022

מועצה מקומית כפר ורדים
דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

25 יולי, 2023
ז' באב, תשפ"ג

לכבוד,
מר אייל שמואלי
ראש מועצה מקומית
כפר ורדים

אדוני ראש המועצה,

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

מוגש בזאת הדוח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת 2022, בהתאם להוראת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008 (להלן: 'החוק')

בהתאם לחוק, המועצה תקיים דיון בעניין הדוח והוא יהא פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

בכבוד רב,

אפסון רונית
ממונה על תלונות הציבור



העתקים: חברי המועצה
גב' תמי חצ'ואל, מנכ"לית

תוכן העניינים

- א. מבוא 1
- ב. נתונים על תלונות לשנת 2022 2

~~*~*~*~*~*

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

א. מבוא

- החוק מסדיר את דרכי העבודה של הממונה על תלונות הציבור (להלן: 'הממונה').
- תלונות מטופלות על ידי הממונה רק לאחר שהמתלונן לא קיבל מענה במחלקה הרלוונטית.

א.1. הגשת התלונה

- כל אדם רשאי להגיש תלונה. בעצמו או על ידי מיופה כח.
- על מי ניתן להתלונן: על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו, ובלבד שהתקיימו בה שני אלה:
 - (א) במידה והמעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או המעשה פוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה.
 - (ב) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

א.2. תלונות שאין לברר:

- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו, תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית, תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית, תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

א.3. אופן הטיפול בתלונה

- סיווג התלונה, הווה אומר האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם לחוק.
- בירור התלונה: קיום פגישות ובירור התלונה מול בעלי תפקידים במידה ונדרש, סקירת דוחות ומסמכים רלוונטיים, קבלת חו"ד משפטית במידה ויש בכך צורך.

א.4. תוצאות הבירור

- הממונה ימסור הודעה בכתב למתלונן, ויכריע האם התלונה 'מוצדקת' או 'אינה מוצדקת'.
- בסיום הטיפול רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע על ליקוי ולדרוש את תיקונו.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

ב. נתונים על תלונות לשנת 2022

- בשנת 2022 התקבלו במשרד המבקר 3 תלונות ישירות. להלן תיאור התלונות והטיפול בהן בתמצית:

1. ב. פירוט תלונה א':

(א) אתר מועצה שאינו מעודכן.

(ב) ועדות חובה של המועצה שאינן מתכנסות על פי התדירות הנדרשת על פי חוק.

(ג) אי פרסום פרוטוקולי ישיבות ועדת הנהלה לשנים 2019-2022 לציבור הרחב.

2. ב. בירור התלונה: טענות התושב נבחנו מול מנכ"לית המועצה והיועץ המשפטי.

תוצאות הבירור: התלונה נמצאה כמוצדקת חלקית.

(א) **אתר המועצה נמצא כלא מעודכן בחלקו. הועברה בקשה לעדכן אתר בהקדם האפשרי למען שקיפות לציבור.**

תגובת המנכ"לית ב-20.6.22: טופל.

(ב) **בהתבסס על חוות דעת של היועץ המשפטי למועצה:**

תדירות כינוס ועדות החובה, הנן תלונות שאין לבררן במסגרת פעילות הממונה על תלונות הציבור, התושב הופנה ליו"ר הועדות ולמנכ"לית המועצה בנדון.

הערה:

מצאתי לנכון לבדוק נושא תדירות כינוס ועדות החובה, בשל חשיבותו, במסגרת תפקידי כמבקר המועצה בשנת 2023.

(ג) אין הוראה המחייבת פרסום פרוטוקולי ועדות המועצה כולל פרוטוקולי ועדת הנהלה לציבור. התושב הופנה לקבלת מידע בנדון לממונה על העמדת מידע לציבור.

3. ב. פירוט תלונה ב':

(א) גבייה ביתר מכרטיס אשראי בניגוד להוראת הורה בבי"ס אמירים.

(ב) פעולה שלא בהתאם להנחיות משרד החינוך.

(ג) תלונה כנגד עובד ציבור.

4. ב. בירור התלונה: טענות התושבת נבחנו מול מנהלת מחלקת החינוך, הנהלת בי"ס, מחלקת הגביה.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

ב. נתונים על תלונות לשנת 2022 (המשך)

תוצאות הבירור: התלונה נמצאה כמוצדקת חלקית.

- (א) התלונה בגין גביה ביתר טופלה על ידי המועצה בזמן סביר ביותר.
- (ב) התלונה מוצדקת. הנושא הועבר לטיפול של מנהלת מחלקת החינוך.
- (ג) התקבל הסבר מעובדת הגזברות.

בעקבות לימוד התלונה, המלצנו בפני מנהלת מחלקת החינוך והנהלת המועצה:

- גורם אחד ירכז טענות הורים ויהא אחראי על מתן תשובות להם.
- לחדד נהלים אצל עובדים בכל הקשור למתן שירות מיטבי ללקוחות החינוך.

ב.5. פירוט תלונה ג':

- תלונה בעניין קאנטרי כפר ורדים.

ב.6. תוצאות הבירור

- קאונטרי כפר ורדים הינו עסק פרטי שאינו שייך או כפוף למועצה. אין למועצה סמכות להתערב באופן התנהלותו, ולכן הטיפול בתלונה אינו בסמכותו של הממונה.