

מועצה מקומית כפר ורדים



דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2023

מועצה מקומית כפר ורדים
דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

30 מאי, 2024
כ"ב באייר, תשפ"ד

לכבוד,
מר אייל שמואלי
ראש מועצה מקומית
כפר ורדים

אדוני ראש המועצה,

**הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2023**

מוגש בזאת הדוח השנתי של הממונה על פניות הציבור לשנת 2023, 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 2023 2

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

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 2023

ב. נתונים על תלונות לשנת 2023

- בשנת 2023 התקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור 4 תלונות ישירות. להלן תיאור התלונות והטיפול בהן בתמצית:

פירוט	מהות התלונה	הגוף הנלון	בירור התלונה
תלונה א' (מתאריך 12.2.23)	אי טיפול בבקשה לסימון X בכניסה לחניה פרטית. פניה למוקד ב- 30.10.23	ועדת תמרור	הבירור שלנו העלה, כי המוקד העביר התלונה לטיפול וועדת תמרור שטרם דנה בנושא נכון למועד הבירור. התושב לא עודכן ע"י המוקד לגבי סטאטוס הטיפול בפניה למרות שחלפו למעלה משלושה חודשים מאז פנייתו. הורינו למוקד ולוועדת תמרור ליידע את התושב בכתב לגבי סטאטוס הטיפול בפניה.
	אי התקנת ברז כיבוי אש תיקני ליד בית המתלונן. פניה למוקד ב-30.10.23	מחלקת הנדסה	הבירור שלנו העלה, כי ברזי כיבוי אש אינם באחריות מחלקת הנדסה אלא באחריות תאגיד המים והביוב מעיינות זיו בע"מ. המוקד העביר הפניה לתאגיד, אך לא הודיע לתושב לגבי סיום טיפול המועצה בתלונה. הצענו לתושב לפנות באופן ישיר לתאגיד המים בנדון, והורינו למוקד ליידע התושב בכתב לגבי סיום הטיפול בפניה.
	אי הסדרה וניקוי מעבר ציבורי מוזנח המצוי ליד בית המתלונן פניה למוקד ב- 30.10.23	מחלקת הנדסה מחלקת אחזקה	התושב פנה למוקד המועצה בנדון בתאריך 30.10.23 הפניה לא טופלה. הורינו למוקד להעביר הטיפול בפניה להתייחסות מחלקת הנדסה ואחזקה, וליידע התושב בכתב לגבי סטאטוס הטיפול בבקשה.
מומלץ לנסח נוהל כתוב לעבודת מוקד המועצה אשר יפרט את שיטת העבודה ואופן הבקרה על התהליך.			
תלונה ב' (מתאריך 30.5.23)	תלונה חוזרת בעניין תדירות כינוס ועדות החובה, אשר אינו תואם לתדירות הקבועה בחוק.	מזכירות המועצה	הנושא אינו בתחום סמכותו של הממונה על תלונות הציבור. בשל חשיבותו, במסגרת עבודתי כמבקרת המועצה בדקתי תדירות כינוס ועדות חובה לשנת 2022, ורבעון ראשון שנת 2023 אל מול הקבוע בחוק. הבדיקה העלתה כי חלק מועדות החובה אינן מתכנסות בתדירות הנדרשת על פי חוק. הועברה להנהלת המועצה, לחברי המועצה ולוועדה לענייני ביקורת בתאריך 28.5.23 הערה בנדון.
תלונה ג' (מתאריך 21.11.23)	המשך לתלונה משנת 2021 ועניינה בסכסוך שכנים מתמשך. השכן מציב חפצים ועובד בשטח שהינו ברשות הרבים וגורם בפעולותיו למפגע למתלוננת בפרט ולציבור בכלל.	מחלקת איכות סביבה	בהתאם לחוק עזר לכפר ורדים ¹ בסמכות מפקח המועצה בלבד לקבוע האם מדובר במפגע או לאו. בירור מול מנהל איכות הסביבה העלה, כי להתרשמותו פעילות השכן אינה מהווה מפגע לציבור, ברם, מכיוון שמנהל איכות הסביבה לא מונה כמפקח לחוק עזר לכפר ורדים, אין מסמכותו לקבוע האם מדובר במפגע או לאו. הורינו למנכ"לית המועצה לקדם מינוי מפקח לחוק עזר לכפר ורדים ולהשיב למתלוננת בהקדם².
תלונה ד' (מתאריך 25.12.23)	הרשות לא סייעה למתלונן במימוש זכאות לקבלת תווי מזון מול המשרדים הממשלתיים ופתחון פה (הרשות אמורה לשדר לנ"ל קובץ זכאים).	מחלקת גזברות	מבירור מול מחלקת הגזברות עלה, כי בשל פטירת הגזבר בטרם עת, המועצה נדרשה להסדיר הרשאותיו במערכות הממוחשבות מול גופים ממשלתיים, הליך בירוקרטי שנדרש זמן בעטיו. הנושא טופל בתאריך 27.12.23, יומיים לאחר הגשת התלונה לממונה.

¹ חוק עזר לכפר ורדים (מניעת מפגעים ושמירת הסדר והניקיון) – התשנ"ה 1995

² יש לציין, כי אי מינוי מפקח לחוק עזר לכפר ורדים עלה בדוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021.