

מועצה מקומית כפר ורדים



**דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2021**



מועצה מקומית כפר ורדים

ממונה על תלונות הציבור

4 יולי, 2022
ה' בתמוז, תשפ"ב

לכבוד,
מר אייל שמואלי
ראש מועצה מקומית
כפר ורדים

אדוני ראש המועצה,

**הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2021**

מוגש בזאת דוח הממונה על פניות הציבור לשנת 2021, בהתאם להוראת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

בכבוד רב,


אפרון רונית
ממונה על תלונות הציבור

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

תוכן העניינים

א. מבוא 1

ב. נתונים על תלונות לשנת 2021 3

--*-*-*

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

א. מבוא

א.1. כללי

- חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008, מסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות.
- על פי החוק, המועצה תמנה את מבקר הרשות הקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית.
- הרשות המקומית מפרסמת באתר האינטרנט של המועצה את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת התלונה.
- בהתאם לחוק, אני משמשת כממונה על תלונות הציבור ממועד כניסתי לתפקיד החל מחודש אוקטובר 2021.
- בעת היכנסי לתפקיד לא נמצאו תלונות אשר לא טופלו, ולכן הדוח מתייחס לתקופה 10/21-12/21.
- המועצה תקיים דיון בעניין הדוח והוא יהא פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

א.2. 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.
- על מה ניתן להתלונן: תלונה תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, 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.
- על מה לא ניתן להתלונן? לא יהיה בירור בתלונות אלו: תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או שבית משפט הכריע בו, תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית, תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית, תלונה של עובד עירייה בעניין הנוגע לשירותו כעובד.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

א. מבוא (המשך)

א.3. מה קורה עם תלונה לאחר הגשתה?

- כל פנייה שמגיעה אל הממונה עוברת תהליך של סיווג, הווה אומר האם יש להחשיבה כתלונה בהתאם החוק.
- לאחר סיווג הפנייה כתלונה, הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונה מול הגורם הרלוונטי במועצה. הוא מביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, מביא את העניין גם לידיעת הממונה עליו, ונותן בידיהם הזדמנות נאותה להשיב.
- לעיתים במידת הצורך, במסגרת בירור התלונה, נפגש הממונה על תלונות הציבור עם המתלונן, הנילון או כל אדם אחר הרלוונטי לנושא התלונה.

א.4. תוצאות הבירור

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

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

ב. נתונים על תלונות לשנת 2021

- במועדים 10/21-12/21 התקבלו במשרד המבקר 2 תלונות ישירות אשר ענו להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.
- מתוך התלונות שהתבררו על ידי הממונה על תלונות הציבור, תלונה אחת נמצאה לא מוצדקת והשנייה מוצדקת חלקית. להלן תיאור התלונות והטיפול בהן **בתמצית**:

1. ב. פירוט תלונה א', מתאריך 1.11.21:

(א) חוסר שקיפות מצד המועצה.

(ב) מנהל לא תקין בכל הקשור לשמירת תכתובת עם תושבים בענייני התנהלות המועצה. לא ניתן לאתר תכתובות של התושב עם ראש המועצה משנת 2020 בלשכת ראש המועצה.

(ג) אי מענה למכתבי התושב. לדברי התושב, ראש המועצה הפסיק להגיב למכתביו.

2. ב. בירור התלונה

טענות התושב נבחנו מול מנכ"לית המועצה והיועץ המשפטי.

3. ב. תוצאות הבירור

- חוסר שקיפות מצד המועצה. המועצה מפרסמת פרוטוקולי מליאת המועצה. בהתבסס על חוה"ד של היועץ המשפטי של המועצה אין הוראה המחייבת פרסום פומבי של פרוטוקולי ועדות המועצה, ישיבות עבודה וישיבות ועד הנהלה.
- ישיבות בדלתיים סגורות מקוימות במועצה בהתאם לכללי חוק הגנת הפרטיות.
- איבוד תכתובת של התושב עם ראש המועצה. התכתובת בוצעה בדוא"ל ישירות מול ראש המועצה, ללא העתק ללשכת המועצה. לדברי המנכ"לית, בשל החלפת מחשבים ניידים אצל ראש המועצה לא נמצאה התכתובת רלוונטית. כהפקת לקח ממקרה זה, נושא אבטחת מידע ברשות, לרבות גיבויים והחלפת שרתים מבוצע.
- אי מענה למכתבי התושב-אין באפשרותנו לשחזר את ההתנהלות בנדון.

לסיכום: התלונה נדחתה.

הערת הממונה על תלונות הציבור:

יש לציין, כי בהמשך לתלונה מעלה, התקיימה פגישה של מנכ"לית המועצה התושב והח"מ, אשר דנה בסוגיית שקיפות ופרסום לציבור. בפגישה הועלו על ידי התושב טענות נוספות, וביניהן טענה לאי פרסום מידע לציבור בהתאם לחוק חופש המידע.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

ב. נתונים על תלונות לשנת 2021 (המשך)

הטענות בדבר אי פרסום מידע לציבור בהתאם לחוק חופש המידע, הועברו ע"י המנכ"ל לית לבדיקתה ולטיפולתה של הממונה על חופש המידע במועצה, מנהלת לשכת ראש המועצה.

4. פירוט תלונה ב' מתאריך 5.12.21

(א) מפגעי רעש וזיהום אויר שנגרמו לתושבת על ידי שכן צמוד לביתה. לדבריה, פניות למחלקת איכות הסביבה לא טופלו.

(ב) השכן אינו בר שיח מגיב באלימות.

(ג) שימוש חריג של השכן בחנייה.

5. בירור התלונה

- טענות התושב נבחנו מול מנכ"לית המועצה, מנהלת שירותים חברתיים, מזכירת המועצה (אחראית על המוקד), פקח של הועדה לתכנון ובניה ומול היועץ המשפטי של המועצה.

- הערה: הטענות לא נבחנו מול מנהל שפ"ע אשר מאז 10/22 ובתקופת בירור התלונה נמצא בחופשה מיוחדת. יש לציין כי מנהל שפ"ע היה בין המכותבים לתשובה שניתנה למתלוננת, והגיב עליה בכתב. תגובתו נרשמה בפני הח"מ.

6. תוצאות הבירור

- שימוש חורג בנכס- הנושא בטיפול ועדה לתכנון ובנייה מעלה הגליל.

- אלימות- להתרשמותנו, מחלקת שירותים חברתיים בשיתוף ההנהלה עשו ככל הניתן, בכלים העומדים לרשותם, לטיפול בתלונות בנדון.

- מפגעי רעש וזיהום אויר-בוצעו על ידי המתלוננת 8 פניות למוקד המועצה החל מתאריך 5.10.21-17.10.21 שהיו ממוענות למחלקת איכות סביבה ופיקוח. הפניות נותרו פתוחות, הוזהר לא טופלו. מזה תקופה ארוכה, מנהל מחלקת איכות סביבה ופקח רישוי עסקים אשר מונה לפקח על אכיפת חוקי העזר בכפר ורדים בחופשה מיוחדת, ולא מונה לו מחליף, ולכן אין למתלוננת ולתושבי כפר ורדים מענה בכל הקשור למפגעי איכות סביבה.

- לסיכום: התלונה צודקת חלקית. התלונה בדבר אי טיפול מחלקת איכות הסביבה בפיקוח ואכיפה בנושא מפגעים מוצדקת. על המועצה לפעול בהקדם למינוי פקח לאכיפת חוקי עזר.

תגובת המנכ"לית:

(א) סמכות לבדיקת שימוש חורג בנכס בידי הועדה בלבד, בירור מול הועדה לתכנון העלה כי אין שימוש חורג בנכס.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

ב. נתונים על תלונות לשנת 2021 (המשך)

(ב) למועצה אין סמכות להתערב בסכסוכי שכנים.

(ג) היעדר פקח לאכיפת חוקי העזר בכפר ורדים ידוע למועצה ונמצא על שולחנה יטופל במהלך

שנת 2022.

הערת הממונה על תלונות הציבור: נכון למועד הדו"ח טרם מונה פקח לכפר ורדים.