

דוח נציב תלונות הציבור לשנת 2020

1. כללי

ב- 1.4.08 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – "החוק") המחייב רשויות המקומיות במינוי נציב תלונות ציבור (אומבדוסמן). החוק קובע כי מליאת המועצה תמנה את המבקר הפנימי כנ"צ אולם היא רשאית, במקרים במיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכול ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הנ"צ.

ב- 20.5.2008 מונה מבקר המועצה לתפקיד נציב תלונות הציבור.

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, קובע:

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

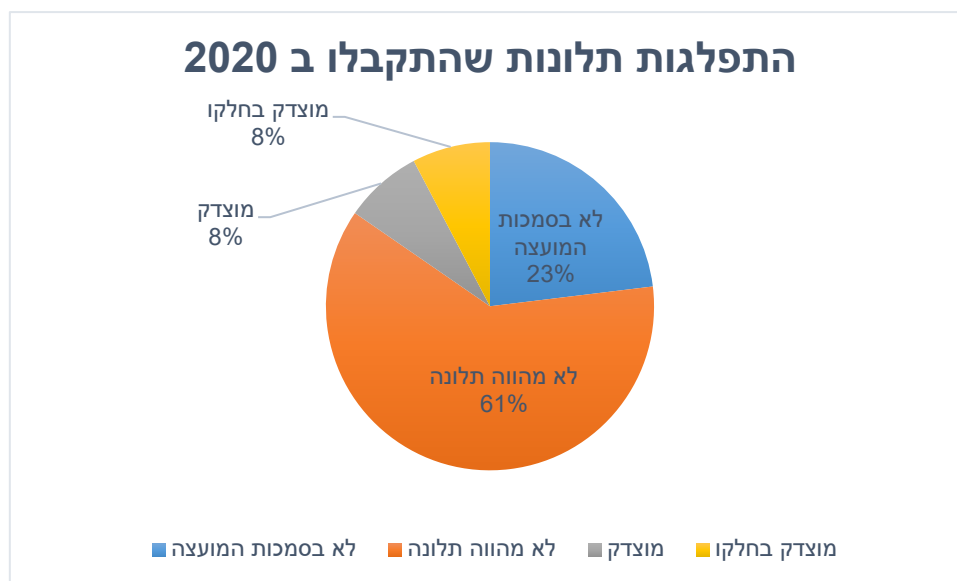
בהתאם להוראות סעיף זה מגיש נציב תלונות הציבור את הדוח לשנת 2020.

2. מס' תלונות שהוגשו

בשנת 2020 הוגשו 13 תלונות, תלונה אחת מוצדקת, ואחת מוצדקות בחלקה, שני תלונות לא מוצדקות, וחמש מהן לא מהווים תלונות שבסמכות הנציב לברר ושלוש מהן לא נוגעים במועצה, כדלקמן:

מועד	התלונה	מחלקה	החלטה
17-Feb-20	עבודות קבלנים יוצרים מטרדים + תאורה לא עובדת	תפעול	לא מהווה תלונה
19-Mar-20	מכתב התראה דחוף בענין מכרז מסגרת מספר פת 21/2019	מזכירות	לא מהווה תלונה
02-May-20	ערעור על ארנונה	גביה	לא מהווה תלונה
26-Mar-20	דחית ערר על ארנונה	גביה	לא מהווה תלונה
04-Jun-20	טענות משפטיות כלפי תושב	רווחה	לא מהווה תלונה
09-Jun-20	נפילה ממדרכה	הנדסה	מוצדק
27-Jul-20	בעיית החניה	הנדסה	לא מהווה תלונה
22-Sep-20	ענף של עץ של השכן נפל וגרם נזק	תפעול	לא בסמכות הרשות
01-Oct-20	לא מקבלים הנחה בארנונה	גביה	מוצדק בחלקו
05-Oct-20	אבק שנגרם עקב עבודות בניה גורם נזק	הנדסה	לא מהווה תלונה
18-Oct-20	חיוב כפול היטלי ביוב	גביה	לא מהווה תלונה
23-Nov-20	עדי־הוה		לא בסמכות הרשות
10-Dec-20	מפגע בטיחותי בכביש 5613	הנדסה	לא בסמכות הרשות

להלן הצגה גרפית של התפלגות הפניות בחלוקה לתוצאות הבירור:



3. קיום הוראות החוק

מחקרים שנערכו בעבר הוכיחו כי פרסום האפשרות להתלונן מעלה את כמות התלונות. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008, קובע דרכי פרסום, כלהלן:

- "הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה –
- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
 - (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
 - (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
 - (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית."

המועצה מפרסמת את דרכי הגישה לנת"צ בהודעת חיוב הארנונה. היא כן מפרסמת את דוח תלונות הציבור באתר האינטרנט. יצוין כי תפקדי הנת"צ נעשה על-די מבקר שהיקף משרתו הוא 25% משרה ללא תוספת משאבים משמעותיים (ראה סעיף 2(ה) לחוק).