

דוח נציב תלונות הציבור לשנת 2021

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 כנת"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 הנת"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 2021.

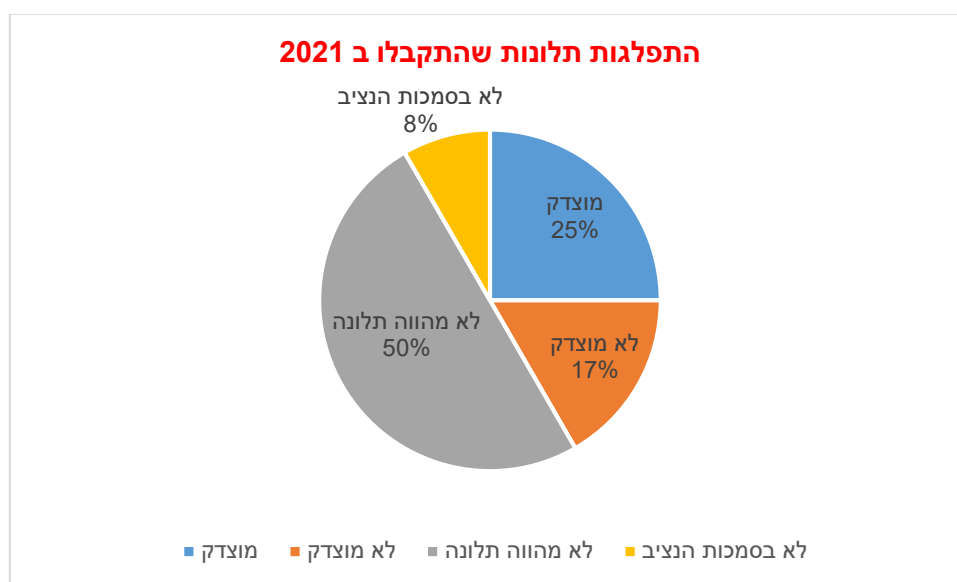
2. מס' תלונות שהוגשו

בשנת 2021 הוגשו 12 תלונות, 6 פניות לא מהווים תלונה, 3 תלונות מוצדקות, ו 2 לא מוצדקות בחלקה, ותלונה אחת שהיא לא בסמכות הנציב לברר, כדלקמן:

המתלונן	התלונה	החלטה
שמעון אהרון	21/04/2021	חיוב שגוי בהיטלי פיתוח
עידית שניידר	19/04/2021	העדר סייע לתלמיד חינוך מיוחד
ויקטור חסון	14-Oct-21	פיצוי על שואב שנלקח ע"י מפני אשפה
שולי ניסים	10-Jun-21	שרטוט מעטפה לא חוקי
סילבן לוי	22-Mar-21	שבירת פח אשפה
עירית כלפון	05-May-21	אי החזרת פח אשפה
לילך אורבך	20-Jul-21	אי החזרת פח אשפה
תרצה שאנן	08-Aug-21	במפגע בטיחותי בשביל הליכה
אלינה ליברמן	12-Aug-21	גובה חיוב ארנונה

מוצדק	אי מתן טיפול רווחה	23 sep 202	חיים חוגי
לא מהווה תלונה	שבירת פח אשפה	12-Dec-21	אור אהרון
לא מהווה תלונה	אי פינוי אשפה	26-Dec-21	אתי מלר

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).