



# **מועצה אזורית הר־חברון**

## **תמצית דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015**

**דוד סגל, רו"ח**

**מבקר המועצה**

**וממונה תלונות הציבור**



**כ" תמוז התשע"ו**

**26 ביולי 2016**

# הקדמה

- ▶ בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח - 2008 נקבע, כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. עוד נקבע, כי המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, כמו"כ הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
- ▶ דוח זה מתייחס לתלונות שהופנו ע"י התושבים למבקר המועצה, מתוקף מינויו ע"י מליאת המועצה גם כממונה על **תלונות** הציבור בהתאם החוק. הדוח אינו כולל **פניות** נוספות שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור והועברו לטיפול הגורם הרלוונטי (פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע הסברים וכו', לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה).
- ▶ התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה ונערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה במידת הצורך.
- ▶ **בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה וההבנה מעובדי המועצה לצורך תיקון והטיפול בתלונות שהתקבלו.**

## הפניה לממונה על תלונות הציבור

### דרכים בהם ניתן לפנות לממונה על תלונות הציבור:

- דואר רגיל הממוען לממונה על תלונות הציבור.
- דואר אלקטרוני לממונה על תלונות הציבור.
- מילוי טופס מקוון באתר האינטרנט של המועצה.
- מסירת תלונה בעל פה לממונה וחתימה על הסכמה (לא ניתן להגיש תלונה בטלפון).

### מה זאת תלונה?

תלונה יכולה להיות על הרשות המקומית או על עובד או נושא משרה ברשות המקומית או בגוף רשותי מבוקר ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

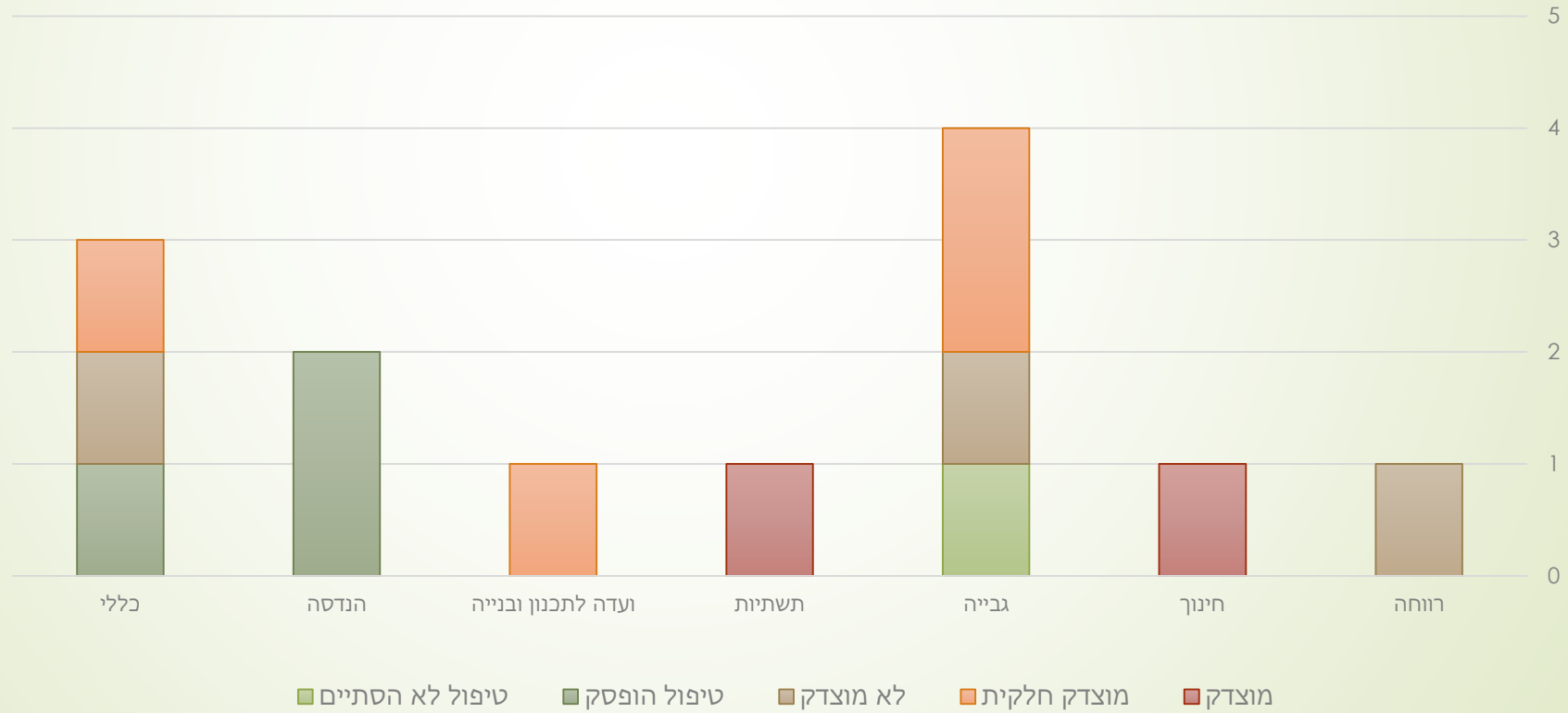
**הפנייה לממונה על תלונות הציבור מיועדת אך ורק למי שפנה כבר למחלקה הרלוונטית ולא נענה כראוי או שלא בא על סיפוקו הצודק.**

## מספר התלונות שטופלו בשנת 2015

--	תלונות שהתקבלו בשנת 2014 ותוצאות בירורן הסתיים בשנת 2015
12	תלונות שהתקבלו בשנת 2015 ותוצאות בירורן הסתיים בשנת 2015
1	תלונות שהתקבלו בשנת 2015 ותוצאות בירורן הסתיים בשנת 2016
13	סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2015
12	סה"כ תלונות שהטיפול בעניינן הסתיים בשנת 2015

# התפלגות התלונות בשנת 2015

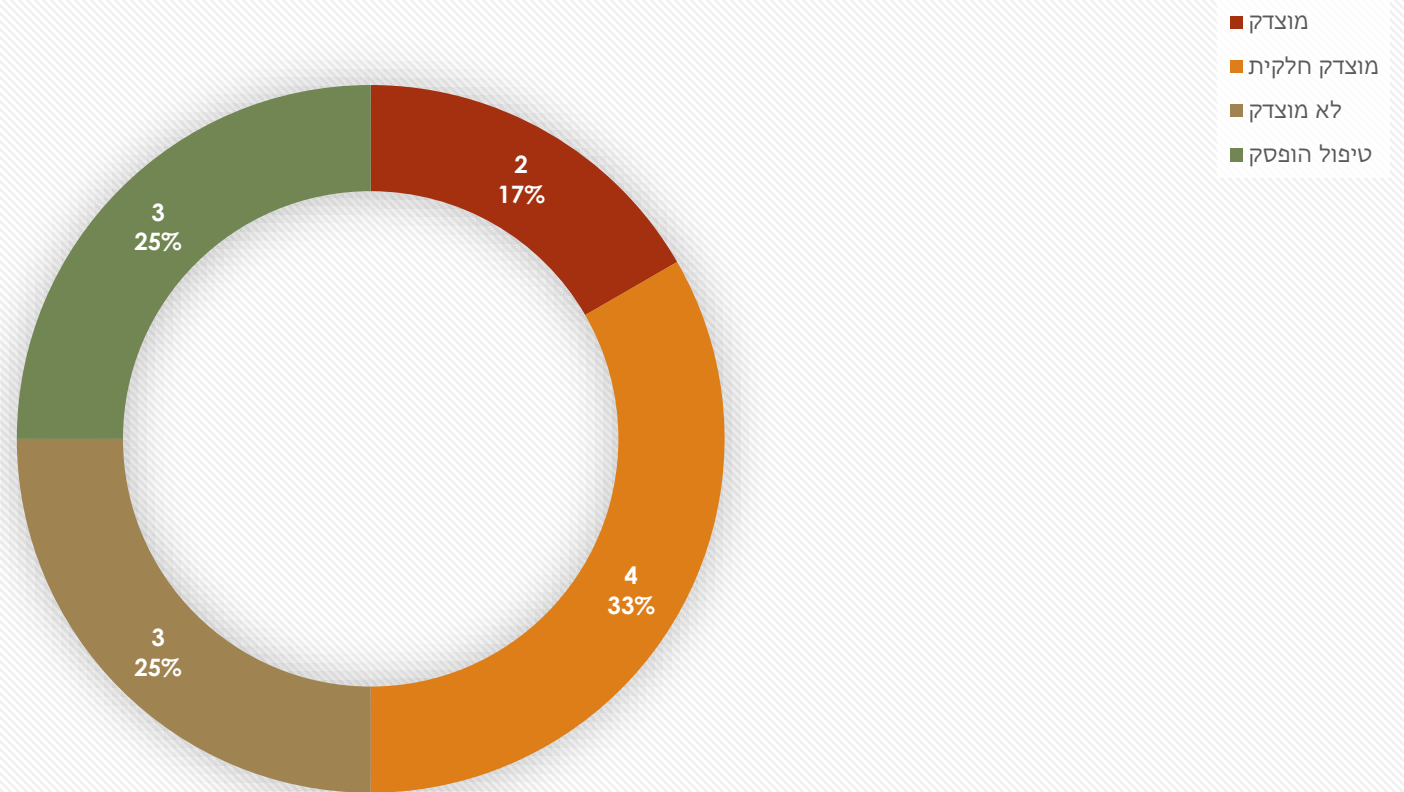
להלן התפלגות התלונות על פי אגפים ומחלקות:



# הטיפול בתלונות

מוצדקות או חלקית מוצדקות % תלונות	מספר התלונות						נושא התלונה
	סה"כ	טיפול הסתיים בשנת 2016	טיפול הופסק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
0%	1	--	--	1	--	--	רווחה
100%	1	--	--	--	--	1	חינוך
50%	4	1	--	1	2	--	גבייה
100%	1	--	--	--	--	1	תשתיות
100%	1	--	--	--	1	--	ועדה לתכנון ובנייה
0%	2	--	2	--	--	--	הנדסה
33%	3	--	1	1	1	--	כללי
46%	13	1	3	3	4	2	סה"כ

## התפלגות התלונות שהטיפול בעניינן הסתיים בשנת 2015



# פירוט תלונות נבחרות

## תלונה כנגד מחלקת גבייה: ➤

- תושבת שהתלוננה על מחלקת הגבייה, לטענתה, מחייבים אותה על עליית הגג שלה למרות שהיא לא משמשת למגורים ועליית הגג לא עונה לקריטריונים שכתובים בצו הארנונה (בצו הארנונה כתוב שיש לחייב בארנונה רק בגין שטח שבו יש טיח, ריצוף וחלונות ובעליית הגג לא עשו ריצוף). טענה נוספת שהעלתה המתלוננת היא שהיא פנתה למחלקת הנדסה והם אמרו לה שעל עליית הגג היא לא תצטרך לשלם ארנונה.
- פקידת הגבייה ענתה לה שמחייבים אותה מכיוון שבפועל השטח משמש כמחסן. בנוסף, פקידת הגבייה טענה שרואים בתמונות שהשטח מרוצף.
- הממונה על תלונות הציבור הסביר למתלוננת מדוע אכן יש לחייב אותה על עליית הגג בארנונה זאת מהסיבה שלמרות שעדיין אין ריצוף (אכן ניתן לראות זאת באופן ברור בתמונות) מכיוון שהשטח משמש כמחסן הוא בר חיוב (צו הארנונה אמנם אומר ששטח ללא ריצוף לא יחויב אך הוא מחריג זאת במצב בו השטח משמש בפועל כמחסן).
- התושבת קיבלה את דברי והסכימה איתי שהתלונה שלה לא מוצדקת.
- מהתלונה הנ"ל ניתן להסיק כמה דברים:
  - ✓ חשוב מאוד שיהיה תיאום בין מחלקות המועצה, לא תקין שמחלקה אחת אומרת לתושב דבר אחד ומחלקה אחרת אומרת לו דבר אחר.
  - ✓ חשוב מאוד לדייק בדברים, המתלוננת מאוד כעסה על כך שפקידת הגבייה אמרה שרואים שיש ריצוף (אני ראיתי את אותם תמונות ובהחלט רואים שאין ריצוף), הדבר גרם לכעס ולוויכוחים מיותרים בין המתלוננת לפקידת הגבייה.
  - ✓ בדרך כלל, יחס אדיב ונעים וקשב לתושב המתלונן (גם כאשר התלונה לא מוצדקת), יצמצם בצורה משמעותית את הכעס של התושב כלפי המועצה



# פירוט תלונות נבחרות - המשך

## תלונה כנגד מחלקת תשתיות: ➤

- תושב שהתלונן שביובית שהגיעה לתקן דליפה של ביוב ליד הבית שלו, השאירה אחריה לכלוך רב על המדרכה דבר שגרם גם למטרד סביבתי (ריח, כיעור הרחוב וכו') וגם לסכנה בטיחותית (היה צריך לרדת לכביש כדי לא לדרוך על הלכלוך).
- בבירור התלונה התברר שאכן הלכלוך נשאר כמה ימים ולכן התלונה הייתה מוצדקת.
- במחלקת תשתיות טענו כי יש נוהל עבודה ברור במקרה של הגעת ביובית, לפי נוהל זה במצב בו מגיעה ביובית לישוב, הישוב חייב להעמיד נציג שילווה את עבודת הביובית על מנת לוודא שהיא מסיימת לפתור את הבעיה וכן לדאוג שהיא לא משאירה אחריה לכלוך.
- מזכיר הישוב טען שהוא לא קיבל אף פעם נוהל עבודה רשמי של טיפול באירוע הגעת ביובית.
- ביקשתי ממחלקת תשתיות שיחדדו את הנוהל ויעבירו אותו ליישובים.
- יש לציין כי כעבור כחצי שנה אותו תושב התלונן שוב את אותה תלונה בדיוק ומחלקת תשתיות טיפלה בתלונה במהירות ובעילות עוד באותו יום, התושב ציין לחיוב גם את הטיפול המהיר בהצפת הביוב וגם את הטיפול המהיר במפגע שנוצר בעקבות ההצפה.



תודה

רבה