



מועצה אזורית הר־חברון

תמצית דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

דוד סגל, רו"ח

מבקר המועצה

וממונה תלונות הציבור



ב' אדר התשע"ז

28 בפברואר 2017

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.

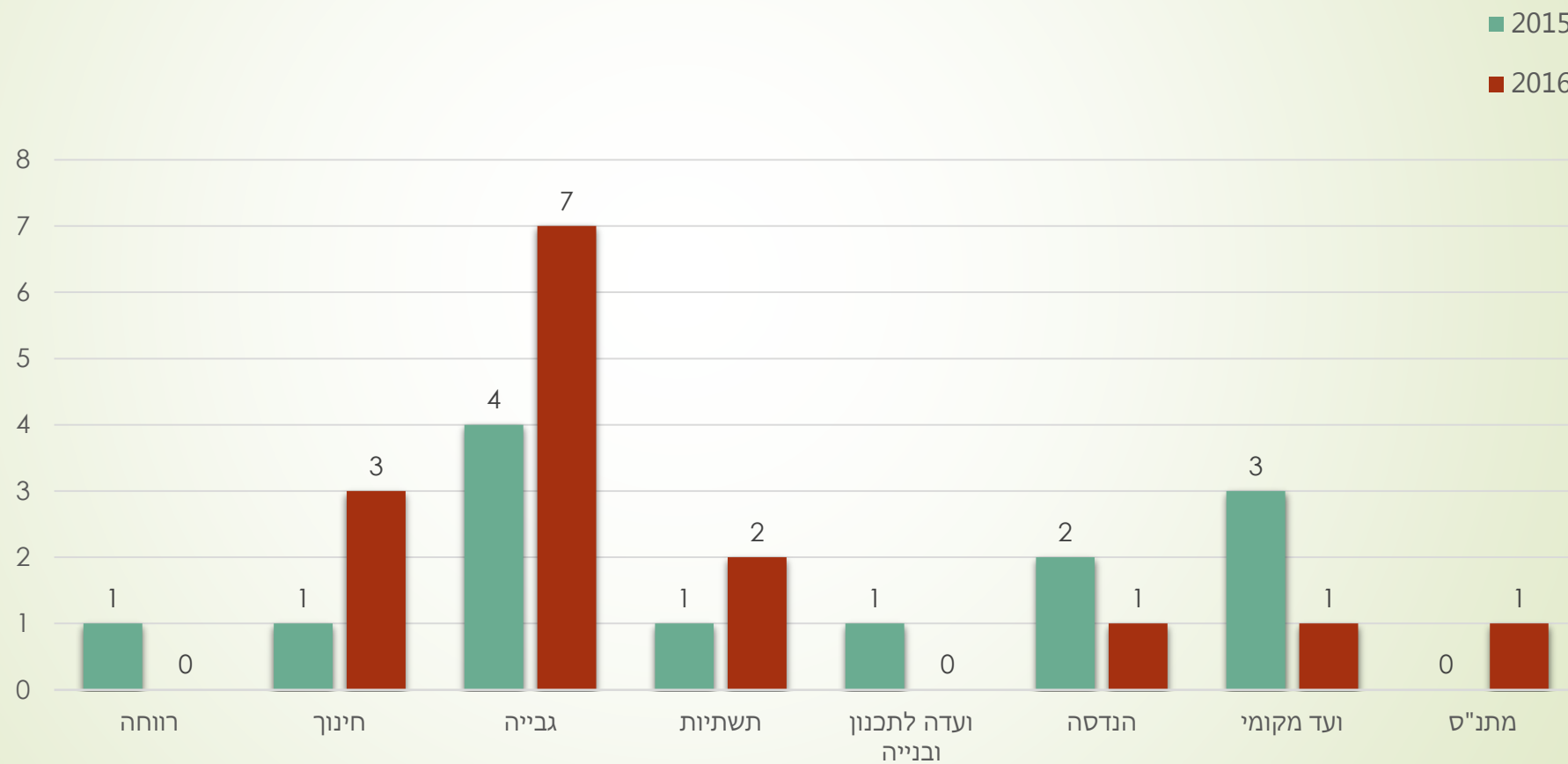
הפנייה לממונה על תלונות הציבור מיועדת אך ורק למי שפנה כבר למחלקה הרלוונטית ולא נענה כראוי או שלא בא על סיפוקו הצודק.

מספר התלונות שטופלו בשנת 2016

1	תלונות שהתקבלו בשנת 2015 ותוצאות בירורן טרם הסתיים בשנת 2016
13	תלונות שהתקבלו בשנת 2016 ותוצאות בירורן הסתיים בשנת 2016
1	תלונות שהתקבלו בשנת 2016 ותוצאות בירורן טרם הסתיים בשנת 2016
15	סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2016
13	סה"כ תלונות שהטיפול בעניינן הסתיים בשנת 2016

התפלגות התלונות בשנת 2016

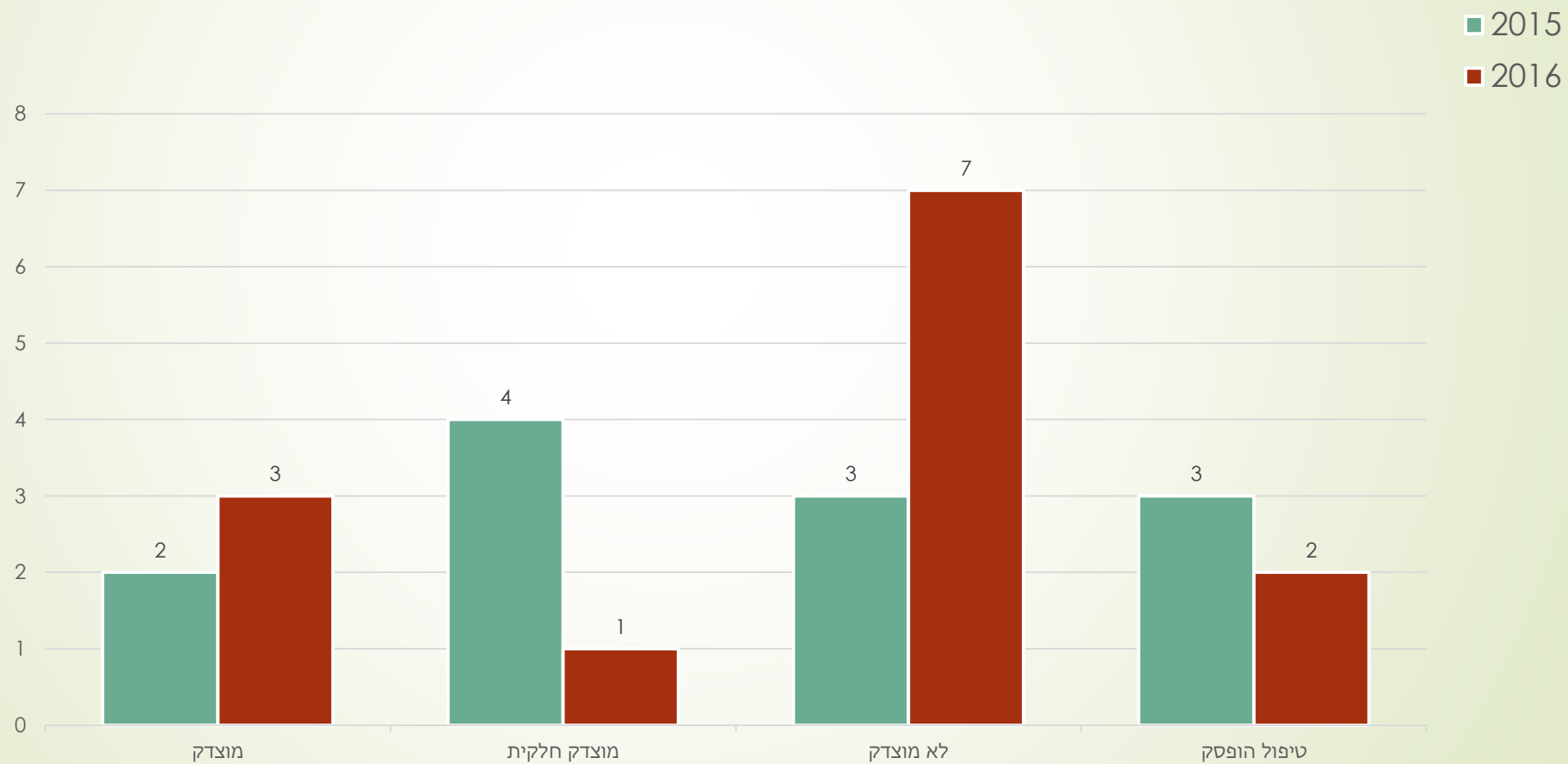
התפלגות התלונות



הטיפול בתלונות

% תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית	מספר התלונות						נושא התלונה
	סה"כ	טיפול לא הסתיים בשנת 2016	טיפול הופסק	לא מוצדק	מוצדק חלקית	מוצדק	
67%	3	0	0	1	0	2	חינוך
14%	7	1	1	4	1	0	גבייה
0%	2	0	1	1	0	0	תשתיות
100%	1	0	0	0	0	1	הנדסה
0%	1	0	0	1	0	0	ועד מקומי
0%	1	1	0	0	0	0	מתנ"ס
27%	15	2	2	7	1	3	סה"כ

התפלגות התלונות



פירוט תלונות נבחרות

➤ תלונה לא מוצדקת כנגד מחלקת גבייה:

- תושב שהגיש בקשה לקבלת הנחה בארנונה בחודש 11/2015 עבור שנת 2015. הבקשה אושרה והוא קיבל את ההנחה עבור חודשים 11-12/2015.
- בחודש 5/2016 הוא שם לב שמתחילת שנת 2016 הוא לא קיבל הנחה ואז הוא פנה למחלקת הגבייה ונאמר לו שבכל שנה צריך להגיש שוב את הבקשה.
- הוא טען שמכיוון שהגיש בסוף 2015 הוא לא חשב שהוא צריך להגיש שוב בשנת 2016 ולכן הוא דורש את ההנחה מתחילת השנה.
- השבתי לו כי עובדות מחלקת הגבייה פעלו בהתאם לנהלים ולהנחיות ועל מבקש ההנחה מוטל לעיין בהוראות ולפיהן להתנהל. בהוראות כתוב בצורה מודגשת וברורה כי יש להגיש עבור כל שנה בקשה נפרדת ואם הוא אפילו לא קרא את ההוראות להגשת בקשה להנחה עליו להלין על עצמו בלבד.

פירוט תלונות נבחרות - המשך

תלונות מוצדקת כנגד מחלקת חינוך: ➤

- במהלך השנה התקבלו מספר רב של תלונות כנגד מחלקת חינוך כאשר כמעט כולם עסקו בנושא החזרים בגין נסיעות תלמידים למוסדות חינוך ולקייטנות.
- בעקבות התלונות הרבות שהתקבלו בימים אלו כותב הממונה מתוקף תפקידו כמבקר פנימי של המועצה דוח ביקורת פנימית על מנת לברר מה גרם לבעיות ולשפר את תהליך החזרים להורים.
- במהלך בירור התלונות התברר כי עד לפני שנה רק מי שידע שאפשר לקבל החזרים פנה וקיבל את החזרים ומי שלא הכיר לא קיבל. במחלקת חינוך החליטו לעשות סדר על מנת שכל מי שיהיה זכאי ידע על כך ויגיש בקשה.
- התהליך שהחל על מנת לעזור להורים לקבל את המגיע להם התנהל בצורה לא תקינה והיו תקלות רבות שגרמו לכך שיותר הורים אכן פנו לקבל החזרים אך ההחזר בפועל התעכב עד לתחילת שנת הלימודים הבאה.



תודה

רבה