



# דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019



**לכבוד:** מר איתמר רביבו- ראש המועצה

א.ג.

## הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

1. הנני מתכבד להגיש לך, את הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2019. הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות, ממונה על תלונות הציבור, התשס"ח-2008 (להלן: החוק) לראש הרשות ולחברי המועצה.
2. הדו"ח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2019 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות וכן המלצות לשיפור.
3. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין, כי הממונה על תלונות הציבור משמש גם כמבקר המועצה ומבקר הוועדה המקומית כל זאת בחצי משרה בלבד ועל כן כמדיניות תלונות ישלחו ראשית למחלקה לטיפול ורק אם הנושא איננו מטופל כראוי במחלקה הממונה על תלונות הציבור יהיה מעורב.
4. הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו. לעיתים, קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים ועל הרשות לדאוג כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.
5. הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על הרשות ועל יחידותיה.
6. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין הרשות שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי.
7. ישנם מקרים בהם ברור התלונה שמביאה פתרון לבעיית המתלונן, מצביעה על בעיה כללית או עקרונית, הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון.
8. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור, ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו, ובכך מתאפשר לנו כארגון, לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.
9. השנה התקבלו 22 פניות דרך פניות הציבור, התלונות טופלו לפי החלוקה הבאה:

סטטוס התלונה	סכ"ה
טופל במחלקה	13
נמצא בבירור משפטי	1
לא מוצדקת	1
מוצדקת	7

10. כל התלונות המוצדקות היו בנושא טיפול בתשתיות כבישים, זו השנה שלישית ברציפות.
11. תגובת מנהל מחלקת תשתיות כבישים:

- ייכתב נוהל שמסדיר את נושא טיפול בליקויים תשתיות כבישים.
- בקשת תקציב תועבר למנכ"ל ולגזבר הרשות.
- יבוצע, בשיתוף המוקד, מעקב אחר תלונות בנושא תשתיות כבישים.



## מועצה אזורית חוף אשקלון

- יש לציין שלאחרונה בוצע סקר ליקויים של כבישים ומדרכות ביישובי המועצה. התוצאות יעובדו ותוכן תוכנית לתיקון הליקויים.

ברצוני להודות למנהלי האגפים, למנהלי המחלקות ולעובדים, על הסיוע, שיתוף הפעולה וההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול, ומענה לתלונות הציבור. כולי תקווה כי דו"ח פעילות זה, יסייע לכולנו להפיק את המסקנות הנדרשות, על מנת שנוכל להמשיך לחתור למצוינות בכלל הפעילות המוניציפאלית, לרבות בתחום השירות לתושב.

בברכה,

אלירז כהן,

ממונה על תלונות הציבור

העתק: חברי מליאת חוף אשקלון



### הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור

הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור הינו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור לרבות באשר למינוי ולמקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

### מינוי לתפקיד ומקור הסמכות

לפי סעיף 1 (א) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. מליאת המועצה האזורית חוף אשקלון מינתה את מר אלירז כהן למבקר המועצה לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

### הגדרת התפקיד

הממונה מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי המועצה ולעיתים אף מייצג את התושבים בפניותיהם אל מול כלל המערכת העירונית. במסגרת תפקידו בודק הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד הרשות, נושאי משרה, ממלאי תפקיד, וכלל עובדי הרשות המקומית בין אם נתקבלה מתושב או כל אדם אחר, בנושאים המצוינים בחוק.

### עצמאות הממונה במילוי תפקידו

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

### סמכות דרכי בירור התלונה

הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני ראיות.

הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.

הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

1. לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
2. לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים להתייצב בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה
3. הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה. בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.
4. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



### פרסום דרכי התקשרות לממונה

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.

### דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 מאי בכל שנה. דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

### דרך הגשת תלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לברור יעיל של התלונה.

### תלונות שיש לברר

בסעיף 5 לחוק נקבע:

1. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות על נושא משרה, או על ממלא תפקיד בו.
2. תלונה כאמור בסעיף 1 תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:
  - 2.1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה. והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
  - 2.2. המעשה נעשה בניגוד לחוק, או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות או אי צדק בולט.

### תלונות שאין לברר:

לא יהיה ברור בתלונות אלה:

1. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו.
2. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
3. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
4. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדן.
5. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).



### לוחות זמנים לבירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונות שנתקבלו, ועושה כל שניתן על מנת להשיב לפונים במהירות ובמקצועיות וזאת על אף שהוא מועסק בחצי משרה בלבד, בשני תפקידים נוספים וסובל מחוסר משאבים בצורה משמעותית. התלונות מופנות, ראשית, למחלקה המטפלת ורק אם הטיפול איננו מסתיים שם, הממונה מבצע בירור של התלונה. יש לציין כי על פי החוק בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום גשתה.

טיפול בתלונות כנגד עובדים, נושאי משרה או ממלאי תפקיד ברשות המקומית - הטיפול בתלונות כנגד עובדים מטבעו הינו טיפול מורכב ועדין, ושמירה על סודיות פרטי העובד מחויבת בדין.

במקרה של תלונה כנגד עובד הרשות, מוזמן העובד לבירור המקרה, ולאחריו מגבש הממונה על תלונות הציבור את מסקנותיו ומשיב לתושב. במידה ומוצא הממונה על תלונות הציבור מקום לערב את מנהלו הישיר של העובד ו/או מנכ"ל/ית הרשות, הינו רשאי לעשות כן.

### סיכום

התלונות המרכזיות איתן מתמודדת הרשות שנמצאות כתלונות מוצדקות מזה כשלוש שנים הינו בנושא תשתיות כבישים. לא קיימים במועצה נהלים ברורים בנושא תשתיות כבישים (תיקון בורות, מדרכות וכד') כמו כן מעיון בספר התקציב לא נמצא תקציב ייעודי לנושא.

תגובת מנהל מחלקת תשתיות כבישים:

1. ייכתב נוהל שמסדיר את נושא טיפול בליקויים תשתיות כבישים.
2. בקשת תקציב תועבר למנכל ולגזבר הרשות.
3. יבוצע, בשיתוף המוקד, מעקב אחר תלונות בנושא תשתיות כבישים.
4. יש לציין שלאחרונה בוצע סקר ליקויים של כבישים ומדרכות ביישובי המועצה. התוצאות יעובדו ותוכן תוכנית לתיקון הליקויים.



**נתונים כלליים וסטטיסטיים**

1. להלן פירוט התלונות לפי שנים :

2019	2018	2017
22	42	33

2. להלן הפירוט התלונות לפי שנים בחלוקה למוצדקות ולא מוצדקות :

2019		2018		2017	
לא מוצדקות	מוצדקות	לא מוצדקות	מוצדקות	לא מוצדקות	מוצדקות
15	7	33	9	28	5

3. בשנת 2019 ללשכת מבקר הרשות והממונה על תלונות הציבור התקבלו סה"כ 22 תלונות בנושאים כדלקמן :

כמות פניות	נושא
7	נזק בכביש
2	פסולת בניין
2	כלבים משוטטים
1	ארנונה
1	גביה
1	טיפול עו"ס
1	מכרזים
1	אי חיוב ארנונה
1	עירוב קרוע
1	פחים שבורים
1	פיתוח לקוי
1	אנפות כמפגע
1	אי ריסוס נגד חרקים
1	רעש ממוסד

4. תלונות ע"פ יחידות ארגוניות :

כמות תלונות	מחלקה
7	תשתיות תחבורה
5	תברואה
2	מתנ"ס
2	גביה
2	וועדה מקומית
1	דת
1	וועד יד מרדכי



## מועצה אזורית חוף אשקלון

מחלקה	כמות תלונות
רווחה	1
חכ"ל	1

5. נושאי התלונה ע"פ יחידה:

מחלקה	נושא	כמות פניות
תשתיות תחבורה	נזק בכביש	7
תברואה	אנפות כמפגע	1
	כלבים משוטטים	2
	פחים	1
	ריסוס נגד חרקים	1
מתנ"ס	גביה	1
	מכרזים	1
גביה	אי חיוב ארנונה	1
	חיוב ארנונה	1
וועדה מקומית	פסולת בניין	2
דת	עירוב קרוע	1
וועד יד מרדכי	רעש ממוסד	1
רווחה	טיפול עו"ס	1
חכ"ל	פיתוח	1

6. תלונות שנמצאות מוצדקות ע"פ יחידה

מחלקה	נושא	כמות
תשתיות כבישים	תשתית כביש לקויה	7