



**דוח הממונה על  
תלונות הציבור לשנת  
2023**



# דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הריני מתכבד בזאת להגיש לראשהמועצה ומליאת המועצת את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות. בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבורבמועצה בלבד והן טופלו על ידו. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה

מבדיקת התלונות עולה כי התלונות לא היו מוצדקות או שאינן באחריות המועצה. תגובות נשלחו למתלוננים.  
להלן פירוט התלונות לפי מחלקה אחראית:

מחלקה	תלונות מוצדקות	תלונות לא מוצדקות	סה"כ תלונות
חינוך	-	2	2
גביה	-	1	1
הנדסה	-	1	1
סה"כ	-	4	4

## דוגמאות לתלונות ודרכי הטיפול בהן

הממונה על תלונות הציבור מברר ומטפל בכל תלונה שמתקבלת ומוגדרת על פי החוק כתלונה. דרכי הבירור הינם מול המחלקות השונות, בשיח עם המתלונן, לעיתים בהליך של גישור בין המתלונן למחלקה ואף בביקורים בשטח. מתלוננים שתלונתם נמצאה מוצדקת יכולים לקבל סעדים שונים, בהתאם לליקויים שהעלה בירור תלונתם. להלן פירוט הסעדים:

- הפסקת המעשה שפוגע במתלונן



- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן
- מכתב התנצלות מהמחלקה או מהרשות המקומית
- הסדרת נושא התלונה בנוהל כתוב או ריענון הנהלים הקיימים בקרב עובדי המחלקה הנלונה או כלל עובדי הרשות.

### מן הפרט אל הכלל - תיקון ליקוי כללי

לא אחת מעלה בירור תלונה ליקוי כללי בדרך פעולתה של הרשות. במקרים כאלה דורש הממונה מהמחלקה לתקן את הליקוי, כדי שלא ייפגעו ממנו עוד אנשים. נוסף על הסיוע שהיא מעניקה למתלונן עצמו, תורם אפוא הממונה, לשיפור דרך פעולתה של הרשות הציבורית ולסיוע לכלל הנזקקים לשירותי העירייה.

### להלן התלונות שהוגשו לממונה בשנת 2023:

א. **תלונה על דרישת כפולה לתשלום חוב** – המתלוננת פנתה בטענה כי קיבלה דרישה לתשלום חוב ששולם כבר ושהיא איננה מקבלת מענה הולם ממחלקת גביה. התלונה הופנתה למחלקת גביה אשר הגיבה כי התושבת קיבלה הסבר מפורט לגבי החוב שלה. התלונה נסגרה במשרדי הגבייה.

ב. **שתי תלונות בקשר לבניה בלתי חוקית**- המתלוננים דרשו מעורבות המועצה בחריגות בניה של שכנים שלהם. הפניה הועברה לקבלת התייחסות מחלקת הנדסה, אשר הגיבה כי אין למועצה סמכות להתערבות בחריגות בניה וכי הפניה צריכה להיות מועברת לוועדה לתכנון ובניה.

ג. **תלונה לגבי סירוב מחלקת חינוך להעברת תלמיד יסודי מבית ספר אחד למשנהו**- התלונה הועברה לטיפול מחלקת חינוך. המחלקה הגיבה ובצדק כי רישום תלמידים הינו בהתאם לחלוקת גאוגרפית של מגורי ההורים ושאינן אפשרות להעביר את התלמיד.



## סיכום

**"נציבות תלונות הציבור היא מתנה במיוחד ל'אדם הקטן' חסר האונים, הנשחק לעיתים קרובות בין גלגלי המינהל הציבורי (ח"כ מיכאל חזני, מליאת הכנסת, 1971).**

מטרת הממונה על תלונות הציבור היא לסייע לפונים אליו, ובייחוד לאוכלוסיות הראויות לקידום, כגון קשישים ואנשים עם מוגבלות. הדוח סקר, באמצעות תיאורי תלונות נבחרות והבירור שנעשה לגביהן, את פעולות הממונה ותרומתו לשיפור המנהל הציבורי והשירות לתושב בישוב. הממונה מאמין שפעולותיו לבירור התלונות המוגשות לו מסייעות לציבור ומאפשרות לו לעמוד על זכויותיו. לצד הסיוע לפרט, ההגנה על זכויותיו וקידום רווחתו עשוי בירור של תלונה מסוימת לחשוף ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק למתלונן היחיד. במקרה כזה מעיר הממונה על הצורך בתיקון הליקוי המערכתי ומוודא שהליקוי אכן תוקן.

בשנת 2023 התקבל במשרדי הממונה מספר מצומצם של תלונות שאינו מתאים לגודל הישוב. הדבר מעלה את הצורך בהשקעת מאמצים להרחבת תודעת הציבור לשירות, והגדלת אמון התושבים במערכת העירונית ובמוסד תלונות הציבור של העירייה.

מיד עם כניסתי לתפקיד, דאגתי לפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור, אופן הגשת תלונות והוראות החוק המנחות את פעילותו. כמו כן, בשנת 2023 בחנתי את תהליך הטיפול בפניות הציבור שמגיעות למוקד העירוני, ויפורסמו באתר המועצה המקומית

אני רוצה להודות לראשהמועצה, למנכ"לית המועצה ולכל בעלי התפקידים במועצה עד אחרון העובדים על שיתוף הפעולה והפתיחות בעת בירור התלונות, על הרצון לעזור לתושבים, לייעל

ולשפר את המערכת העירונית והשירות לתוש.

בכבוד רב,  
עזאת דבאח, רו"ח  
מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור