

6. דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

הריני מתכבד להגיש בזאת לראש העיר ולמליאת מועצת העיר את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור. הדוח כולל נתונים סטטיסטיים באשר להתפלגות התלונות לפי מחלקות.

בדוח, תלונות שהוגשו לממונה על תלונות הציבור בעירייה בלבד והן טופלו על ידו. תלונות אשר טופלו במסגרות אחרות, אינן נכללות בדוח זה.

במהלך שנת 2024 הוגשו לממונה על תלונות הציבור 9 תלונות; שתי תלונות הועברו על ידי משרד מבקר המדינה והנותרות תלונות של תושבים.

תלונה אחת לא טופלה מאחר והוגש לגביה הליך משפטי.

להלן פירוט התלונות לפי מחלקה אחראית:

מחלקה	תלונות מוצדקות	תלונות לא מוצדקות	סה"כ תלונות
חינוך	1	0	1
גביה	3	0	3
הנדסה	2	2	4
שפ"ע	1	0	1
סה"כ	7	2	9

דרכי הטיפול בתלונות והסעדים הננקטים:

הממונה על תלונות הציבור מברר ומטפל בכל תלונה שמתקבלת ומוגדרת על פי החוק כתלונה. דרכי הבררור 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 ברור תלונתם. להלן פירוט הסעדים:

- הפסקת המעשה שפוגע במתלונן
- מימוש זכות שנשללה מהמתלונן

- השבת כספים שנגבו שלא כדין
- 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, תורמת אפוא עבודת הממונה, לשיפור דרך פעולתה של הרשות הציבורית ולסיוע לכלל הנזקקים לשירותי העירייה.

להלן חלק מהתלונות שהוגשו לממונה בשנת 2024:

א. **הסעה לתלמידה בחינוך המיוחד** : המתלוננת פנתה באמצעות אביה בתלונה על תנאי הסעתה אל המסגרת החינוכית הרלוונטית. התלונה התייחסה לעניין הזכאות להסעה וליווי במהלך הנסיעה. במסגרת בירור התלונה ובשיתוף פעולה עם אגף החינוך הוסדר נושא ההסעה והליווי של המתלוננת.

ב. **אי הסרת עיקולים במערכת הגבייה**: המתלונן טען כי העירייה לא דאגה להסדיר עיקולים שהוטלו על חשבונותיו בגין חובות שכבר שולמו על ידו. בירור התלונה העלה כי טענות התושב מוצדקות וכי קיים ליקוי מערכתי בטיפול בעיקולים שהוטלו במערכת הגבייה הקודמת של העירייה. תלונתו הספציפית של התושב טופלה והעיקולים שהוטלו עליו בוטלו. הטיפול המערכתי בכעיה **טרם טופל**.

ג. **אי טיפול במפגע בטיחותי**: תלונה של תושב בעניין מפגע בטיחותי חמור בכביש בו קיימת גישה לתלמידים ותושבים רבים. התלונה הועברה לגורמים הרלוונטיים בעירייה אך לא טופלה. התושב פנה אל משרד מבקר המדינה. התלונה הועברה ממשרד המבקר המדינה והבירור העלה כי התלונה מוצדקת. מחלקת ההנדסה התחייבה לטפל במפגע הבטיחותי והעירייה התחייבה בפני משרד מבקר המדינה כי הנושא יטופל עד סוף חודש 1/2025. למרות ההתחייבויות ולמרות העובדה כי מדובר במפגע בטיחותי חמור הנושא טרם טופל.

ד. **אי קבלת הנחה מתשלום ארנונה בגין מבחן הכנסה** : תלונה של תושבת שפנתה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה בגין מבחן הכנסה. התושבת נדחתה על ידי מחלקת הגבייה בטענה כי אינה עומדת במבחנים הקבועים בחוק. לתושבת נמסר כי עניינה יועבר לוועדת הנחות לטיפול מתאים. בירור התלונה העלה כי מחלקת הגבייה, כמדיניות, אינה נוהגת לקבל ו/או לתעד בקשות הנחה המסורבות. עוד עלה כי ועדת ההנחות טרם התכנסה למרות חלוף זמן ממושך ממועד התכנסותה האחרון.

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 2024 התקבל במשרדי הממונה 9 תלונות, כל התלונות טופלו על ידי הממונה תוך זמן קצר, תוך מתן תשובה למתלוננים.

כאן המקום לציין כי קיים צורך בשיפור זמן המענה של המחלקות השונות לפניות הממונה על תלונות הציבור ו/או לגורמים אחרים במטפלים בתלונות ולזמני השלמת הטיפול בבעיות הרוחביות העולות. חלק מהתלונות שתוארו לעיל לא זכו לקבל מענה מתאים בזמן מתאים והליקויים שעלו טרם טופלו.

נציין כי מספר התלונות הינו מצומצם ביחס לגודל היישוב. הדבר מעלה את הצורך בהשקעת מאמצים להרחבת תודעת הציבור לשירות, והגדלת אופן התושבים במערכת העירונית ובמוסד תלונות הציבור של העירייה.

אני רוצה להודות לראש העיר, למנכ"ל העירייה ולכל בעלי התפקידים בעירייה עד אחרון העובדים, על שיתוף הפעולה והפתיחות בעת בירור התלונות, על הרצון לעזור לתושבים, ליעל ולשפר את המערכת העירונית והשירות לתושב.