



# ממונה על תלונות

## הציבור

## דוח לשנת

## 2017

## מס' 3

14 פברואר 2018  
כ"ט שבט תשע"ח

לכבוד:  
מר רוני מרום- ראש המועצה  
חברי מועצת הרשות  
א.ג.נ,

### **הנידון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2017**

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 3 של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2017, הדוח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן: החוק) לראש המועצה ולחברי מליאת הרשות. הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2017 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות ותיאור הטיפול בתלונות נבחרות.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין כי החל מכניסתו לתפקיד במאי 2015, מבקר המועצה ממלא את תפקיד ממונה על תלונות הציבור.

הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו ולעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים, ועליה לדאוג, כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב ובין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל, ואיכותי. ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע, ומתן השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכות, ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה במועצה.

בשנת 2017 התקבלו 9 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.

**בכבוד רב,  
דוד שטרק, רו"ח  
מבקר המועצה  
וממונה על תלונות הציבור**

<b><u>תוכן עניינים</u></b>	
<b>4</b>	<b>מבוא</b>
5	רקע כללי
6	הליך בירור התלונות
<b>8</b>	<b>נתונים כלליים</b>
9	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
9	תוצאות בירור התלונות
11	התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2017
<b>12</b>	<b>תיאור הטיפול במבחר תלונות</b>
13	תמצית טיפול בתלונות
14	סיכום בדיקת תלונה חיוב ארנונה שגוי בשכונת קרני רמון
15	נספח א' - תהליך טיפול בתלונות - ממונה על תלונות הציבור



**מועצה מקומית**

**מצפה רמון**

**מבוא**

**כללי**

## רקע

מועצת הרשות בישיבתה מן המניין מס' 19 מיום 12/04/2015 אישרה את מינוי מבקר המועצה לתפקיד ממונה על תלונות הציבור בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: החוק). הממונה מתוקף תפקידו משמש כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה והגופים הנתונים לביקורתו ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש המועצה ולמועצה על פעילותו ועוד.

במסגרת החוק נקבע, כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות [נוסח חדש] בעניינים הנוגעים למילוי תפקידים. הממונה יבדוק תלונה עפ"י חוק בהתקיים שני התנאים יחדיו כלהלן:

"(1) 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;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט."

הגשת תלונה לממונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתירשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לבעלי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים ברשות לבחינת טענותיו ו/או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש הרשות ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר

האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידיו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה החל משנת 2013 תלונות לבירור הממונה בעניינים הנוגעים לרשות, תלונות אשר לא הובאו תחילה בפני הרשות שהיא הגורם המוסמך לטפל בעניין ולאפשר לה להתייחס, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. לאחר בחינת בירור התלונה ומתן מענה במישרין למתלונן, מועבר לנציבות העתק המכתב למתלונן וכן העתק ממצאי בירור התלונה. השנה לא הועברו מהנציבות תלונות לטיפול הממונה.

התלונות הועברו בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. התלונות שהועברו היו במגוון נושאים, בין היתר, סירוס חתולים, החזרים כספיים, מפגעי תברואה וכיו"ב

## הליך בירור התלונות

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור מטפל במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הממונה מטפל בתלונות המתקבלות בכתב ומדריך באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע והיוועצות טלפונית וכן את המגיעים ללשכה, לכוון את פנייתם קודם הגשת התלונה, אל הגורם הרלוונטי.

**פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.**

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.

הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה כפי שקובע החוק, מועברת לטיפול הגורם המתאים במועצה.

במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לקבלת התייחסות עניינית וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצוין, כי לעניין תלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה בזמן, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות המועצה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצוין, כי לעיתים, יחליט הממונה לאחר קבלת העתק המענה ובחינת הפעולות שנקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה, לסווג כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

יודגש, כי בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם הייתה מוצדקת או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו ועוד.

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

יודגש, כי הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או בבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וזאת למעט התלונות המועברות מנציב תלונות הציבור לממונה לבירור ואשר לא הובאו תחילה בפני הרשות, וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור, כי התלונה מוצדקת כולה או חלקה, הודעה מנומקת בכתב נמסרת לראש המועצה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי ממליץ הממונה בפני ראש המועצה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור והמועד לתקנו. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.



**מועצה מקומית**

**מצפה רמון**

**נתונים**

**כלליים**



## כללי

במהלך שנת 2017 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 17 פניות בכתב שנשלחו לממונה.

במסגרת הפניות הנ"ל נמצא, כי 10 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.

### התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

התלונות שצוינו לעיל התקבלו באמצעות דוא"ל, פקס, דואר ומסירה ידנית. להלן התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה בשנת 2017:

אחוז	מספר התלונות	דרך קבלת התלונה
90%	9	דוא"ל
0%	0	פקס
0%	0	דואר
10%	1	מסירה ידנית
100.0	10	סה"כ

מנתוני הטבלה לעיל עולה, כי התושבים פונים בעיקר באמצעות דוא"ל לאחר שפרטי הממונה פורסמו באתר האינטרנט של המועצה ובלוח המודעות של המועצה.

### תוצאות בירור התלונות

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 10 התלונות שנבדקו והסתיימו בשנת 2017:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2017		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
80%	8	התקבלה הכרעה לגופו של עניין <sup>(1)</sup>
10%	1	הבירור הופסק <sup>(2)</sup>
10%	1	התלונה נדחתה על הסף <sup>(3)</sup>
100%	10	סה"כ

- 1) נקבע אם התלונה מוצדקת או לא.
- 2) הבירור הופסק בשלבים שונים של הטיפול מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.
- 3) נושא התלונה נדחה על הסף.

בטבלה להלן מוצגים נתונים על התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2017. מהנתונים עולה, כי בעניין ארבעה מקרים מתוך שמונה שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין הייתה מוצדקת (50%), וארבע תלונות אינן מוצדקת (50%). כמו כן, תלונה אחת הופסקה בירורה בשלבים שונים של הטיפול ו- תלונה אחת נדחתה על הסף.

יודגש, כי בין התלונות שנמצאו מוצדקות לא נכללו תלונות שהבירור בעניינן הופסק בשלבים שונים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו. יש לציין כי עניינן של התלונות הנ"ל הוסדר גם בשל התערבות הממונה.

הנושאים שהבירור בהם הופסק בשלבים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו היו בנושאים של פנסיה ונושאי טיפול בניקיון.

יצוין, כי מתן מענה לפנייה הוא חלק ממחויבותו של עובד ציבור עפ"י סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט – 1958 הקובע, כי עובד ציבור, אשר מתבקש בכתב להשתמש בסמכות שניתנה לו עפ"י דין, יחליט בבקשה וישיב למבקש בכתב בהקדם, אך לא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת הבקשה. כמו כן אם נדרשים לו בדיקה או דיונים נוספים לשם קבלת החלטה, עליו להודיע למבקש תוך 45 יום, כי קיבל את הבקשה, לציין בהודעה מדוע נבצר ממנו להשיב במועד ולפרט את הדברים אשר יש לבררם.

אי מתן מענה או עיכוב במתן מענה על פניות לא רק פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור במינהל הציבורי אלא עלול להסב נזק לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו. תשובה במועד מהווה מרכיב חשוב וצעד לשיפור השירות לציבור ולשם כך יש למנוע מצב בו פונים ממתנינים זמן רב למענה אם בכלל.

יודגש, כי השאיפה להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, מהווה כלי ניהולי ואסטרטגי לשיפור השירות הניתן לציבור ומכשיר רב השפעה הפועל לשיפור המינהל ולייעול המערכות. במקרים בהם מחליט המבקר בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, הנושא ישולב בתכנית העבודה של מבקר המועצה.

### התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2017 \*

אגף	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות שהתקבלה הכרעה	הביורר הופסק	התלונה נדחתה על הסף	נותרו לבירור בסוף שנה
הנדסה	2	-	1	1	1	-	-
גבייה	2	2	-	2	-	-	-
מועצה דתית	2	1	1	2	-	-	-
אחרים	4	1	2	3	1	1	
<b>סה"כ</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

\* כולל תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.



# תיאור

# הטיפול במבחור

# תלונות

הטיפול			הפנייה		
תוצאות הברור	מוצדק/לא מוצדק	גורם מטפל	מהות	תאריך	מס"ד
תלונה מוצדקת. בתקופה זו רב היישוב היה חולה במחלה קשה וכן הפיקוח על הכשרות לא היה במיטבו. מנכ"ל המועצה העביר את התלונה גם לידיעת מנכ"ל אגודת אכסניות הנוער בישראל	מוצדק	מועצה דתית	בעיות כשרות באנ"א מצפה רמון ואי קבלת מענה טלפוני במועצה הדתית	19/04/17	1
תלונה לא מוצדקת. מורשי החתימה אושרו במשרד הפנים	לא מוצדק	מועצה דתית	מורשי חתימה לא חוקיים במועצה הדתית	08/12/17	2
תלונה לא מוצדקת. דיברה על מקרה שארע בשדה בוקר. קיבלה עדכון מאיתי ענר על הפעולות הקשורות למניעת האכלת יעלים	לא מוצדק	איכות הסביבה	השלכת פסולת המזיקה ליעלים	18/03/17	3
אתר בניה מייצר רעש. הוצעו לתושבת מספר חלופות על מנת למזער את הנזק. התושבת סרבה לשתף פעולה.	הברור הופסק	הנדסה	רעש מאתר בנייה שפוגע בפרנסתה	03/05/17	4
מבקר המדינה ערך סיור במקום וקיבל את עמדת המועצה	לא מוצדק	הנדסה	בית מלאכה בשטח בנין מגורים	01/06/17	5
לא בסמכות המועצה. אביב שניר ישב עם נציגים במשרד התחבורה על מנת לקדם חלופות מיטביות לתחנות במכתש	לא מוצדק	רכז תחבורה	הזזת תחנת אוטובוס במכתש רמון	26/07/17	6
ראה דיווח בנפרד	מוצדק	גבייה	ארנונה גבוהה בקרני רמון וסידור כתובות לקרני רמון	12/06/17	7
מנכ"ל המועצה והמבקר התקשרו בשעות הקבלה למחלקת גבייה וחלק מהפעמים אכן לא נענו. על מחלקת הגבייה להקפיד על המענה הטלפוני	מוצדק	גבייה	אי מענה טלפוני בגבייה	26/07/17	8
התושב ביקש לדעת מי הגורם המפרסם. לא רלוונטי לתלונות הציבור.	לא רלוונטי	דוברות	פרסום פוסט פוגעני באתר המועצה נגד תושב	07/07/17	9
מוצדק. מנכ"ל המועצה פנה למנהלי המוקד והעיר להם על השירות. לא התקבלו פניות נוספות.	מוצדק	מנכ"ל	יחס לא שירותי ממוקדניות 106	15/06/17	10

## סיכום בדיקת תלונה חיוב ארנונה שגוי בשכונת קרני רמון

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית למחלקת הגבייה

### רקע וממצאים

מר נ.ט (להלן: "המתלונן"), פנה לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") בתאריך 12.6.2017, בנוגע לשגיאה במדידת הדירות בשכונת קרני רמון, לצרכי תשלומי ארנונה. להלן פירוט טענות המתלונן:

"איננו מצליחים להבין את ההיגיון שבארנונה הגבוהה שאנו משלמים (500 ₪ לחודשיים) בזמן שבדירות אחרות במצפה רמון - גדולות בהרבה, המחיר נמוך יותר, הלכך נבקש שתשלחו בהקדם מודד לוודא את העניין. לטענת המתלונן תושבי שכונת קרני רמון משלמים ארנונה שאיננה סבירה ביחס לגודל הדירה. הממונה בחן את תלונתו של המתלונן ע"י בדיקה של התעריף למטר שמשולם ע"י תושבי קרני רמון ובדיקה של גודל הדירות שעליהם מחויבים הדיירים לשלם. להלן הפירוט:

#### 1. בדיקת תעריף למטר בשכונת קרני רמון

התעריף למטר לצורך מגורים נגזר מצו הארנונה של המועצה ולא נתון לשיקול דעת. תעריף הארנונה למטר מגורים נכון לזמן הבדיקה הוא 38.43 ₪. בדיקתנו העלתה כי התעריף למטר ארנונה לצורך מגורים הינו אחיד ולא קיים שינוי בין שכונת קרני רמון לבין שאר תושבי מצפה רמון

#### 2. בדיקת חיוב ארנונה בגין גודל דירות שגוי

הממונה בחן את התלונה בהיבט של חישוב שגוי של גודל הדירה. נמצא כי מחלקת הגבייה, הסתמכה על מסד נתונים שאינו מבוסס דיו. בעקבות התלונה, המועצה שלחה מודד מוסמך לבדיקה נוספת של גודלי הדירות. תוצאות המדידה הראו כי בשני דגמי הדירות החישוב המקורי היה שגוי. בדגם אחד חישוב השטח המקורי היה גדול מידי ובשני קטן.

### מסקנות הברור

לפי האמור לעיל, טענתו של המתלונן לגבי אכיפה סלקטיבית אינה מוצדקת. יחד עם זאת טענתו לגבי גודל הדירות הינה מוצדקת.

## נספח א' - תהליך טיפול בתלונות - ממונה על תלונות הציבור

