

مجلس محلي  
كفر برا



מועצה מקומית  
כפר ברא

# דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2017



לכבוד

מחמוד עאסי

ראש המועצה

### הנידון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדו"ח השנתי של סיכום פניות הציבור לשנת 2017. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות תשס"ח 2008 כפי שנקבע בסעיף 15 לחוק

החוק מחייב את חברי מועצת העיר לקיים דיון בנושא.

בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן ולטפל בתלונות שהתקבלו.

בכבוד רב

סלאמה זחאלקה, רו"ח

מבקר המועצה וממונה על פניות הציבור

## רקע

### הגשת תלונה

(א) 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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(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 נזק שיתרה או אי-צדק בולט.

### דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

### דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ופורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

### תהליכי עבודה – פניות הציבור

א. עם הגעת מכתב פנייה מאזרח, שולחת היחידה מכתב (ראשוני) לפונה, ובו אישור קבלת המכתב. במקביל, פונה היחידה לאגף האחראי לנושא על מנת שיבחן את הפנייה וישלח התייחסות/ תשובה ליחידה לפניות הציבור.

ב. פניות טלפוניות דחופות מטופלות בד"כ כפי שמטופלות פניות בכתב. נושאים כגון: דליות מים, מטרדים תברואתיים, חסימת דרכים, צווי הוצאה לפועל – מטופלים מיידית, תוך עידכון הפונה.

ג. הטיפול בכל פנייה מסתיים לאחר שנשלח מכתב תשובה לפונה ו'או מבוצעת שיחת עידכון טלפונית במטרה לוודא את מידת שביעות רצונו של הפונה



מספר התלונות שטופלו בשנת 2017

עד מועד הפקת דוח זה הוגשו 5 תלונות בכתב, ו-3 תלונות דרך אתר המועצה

להלן פירוט התלונות לפי מחלקה

סך התלונות/בקשות	שם המחלקה
3	מחלקת החינוך
2	מחלקת התברואה
1	מחלקת ההנדסה
1	מחלקת הרווחה
1	מחלקת הגביה

יש לציין שכל התלונות שנמצאו רלוונטיות טופלו והתלונות שבגדר בקשות הועברו למחלקות השונות

להלן התלונות

1. חינוך

1.1 תיאור התלונה

אי עמידת עובדת גן אוטיסטים בקוד האתי הדרוש בעת קיום התפקיד

בירור התלונה

הנושא הועבר לטיפול המחלקה לחינוך במועצה, שמצידה פנתה למפקחת שהסבירה הוראות והנחיות הסייעות המועסקות ע"י הרשויות המקומיות

1.2 תיאור התלונה

פגיעה של תלמיד עקב נפילה במגרש כדורסל השייך למועצה

בירור התלונה

הועבר לטיפול ממונה הביטוחים במועצה והיועמ"ש, הנושא פתוח וטרם חלה התקדמות

1.3 תיאור התלונה

תלונה מוועד ההורים בביה"ס עומר בן אלחטאב על אי צירוף מורשי חתימה מטעם וועד ההורים לעניין חשבון בנק של כספי הורים

בירור התלונה

המחלוקת לצירוף מורשי חתימה מטעם וועד ההורים הייתה עם המנהל הקודם שהתחלף בתחילת שנת הלימודים תשע"ח ושהמנהל החדש מצידו צרף נציג מוועד ההורים כמורשה חתימה



## 2. תברואה

### 2.1 תיאור התלונה

וועד ההורים בביה"ס עומר בן אלח'טאב התלונן על הניקיון והיגיינת בית הספר

#### בירור התלונה

לאחר בירור עם מחלקת החינוך, הבעיה טופלה אולם, הוסבר שטיפול בבעיה זו לקח זמן וזאת בשל התחלפות שרת ביה"ס ועד מציאת שרת מתאים שיטפל בניקיון ביה"ס.

באשר לברזים – הם תוקנו בתיאום עם וועד ההורים וכן נוסף סבון כאשר המועצה קיבלה התחייבות ממנהל ביה"ס לשמור על המצב הקיים.

### 2.2 תיאור התלונה

קבלת תלונה על התעללות בסוס בכפר ברא

#### בירור התלונה

הועבר לבדיקת מחלקת התברואה שמצידה בררה את הנושא, ומצאה שהמאורע אינו בתחום שיפוטה של המועצה אלא בתחום שיפוט מועצה מקומית דרום השרון

## 3. הנדסה

### 3.1 תיאור התלונה

חשש מפגיעה בבתי משפחת ריאן עקב ביצוע עבודות הפיתוח מצד המועצה בשכונה החדשה

#### בירור התלונה

אינה תלונה אלא אזהרה שהועברה למחלקת ההנדסה



4. רווחה

4.1 תיאור התלונה

אי קבלת רישיון קבורה ממשרד הבריאות ואי קבלת דמי קבורה עקב כך מביטוח לאומי

בירור התלונה

הועבר מצד מזכיר המועצה בקשה למשרדי ביטוח לאומי לבדיקה חוזרת

5. גביה

5.1 תיאור התלונה

בקשה לצו ארנונה לשנת 2018, הבקשה אינו בגדר תלונה

בירור התלונה

הועברה הבקשה למחלקת הגביה במועצה