



דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2018



לכבוד

מחמוד עאסי

ראש המועצה

הנידון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדו"ח השנתי של סיכום פניות הציבור לשנת 2018.

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 נוקשות יתרה 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 לביורר 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 ויפורסם 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: דליפות 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 2018

עד מועד הפקת דוח זה הוגשו 5 תלונות בכתב, ו-2 תלונות דרך אתר המועצה

להלן התלונות

1. תברואה

1.1 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

2. הנדסה

2.1 תיאור התלונה

קבלת תלונה על חשש מסכנה ליציבות הבתים ופגיעה חמורה בהם עקב עבודות הפיתוח בשכונה החדשה שהן מתרחשות בקו אפס לבית המתלונן

בירור התלונה

הועברה הבקשה למהנדס המועצה, אשר מצידו הבהיר למתלונן מהות עבודות הפיתוח.



2.2 תיאור התלונה

עמוד התאורה הסמוך לשכונת אלסלאם אינו עובד באופן רציף, כאשר הוא עובד ליממה ואז נכבה לכמה ימים

בירור התלונה

הועברה הבקשה למחלקת ההנדסה ומהמחלקה נמסר שככלל החזקת תאורת הרחובות מבוצעת אחת לשבועיים, על כן תיקון התאורה הובטח שיבוצע היום בתאריך 25/07/18.

2.3 תיאור התלונה

התקבלה בקשה לקבלת מידע לגבי תכנית מערכת המים והביוב של כפר ברא, לרבות התוכניות הקשורות בהם

בירור התלונה

הנושא אינו בגדר תלונה אף על פי זאת נענה הפונה שמערכות המים והביוב של כפר ברא, לרבות התוכניות הקשורות בהם, הינן בטיפול ובאחריותו של תאגיד המים והביוב חב' מיתב. והופנה לכתובת הרלוונטית ליצירת קשר



3. גביה

3.1 תיאור התלונה

בקשה לצו ארנונה לשנת 2018, הבקשה אינו בגדר תלונה

בירור התלונה

הועברה הבקשה למחלקת הגביה במועצה, שמצידה העבירה את מבוקשו
לאחר אישורו המועצה

4. תרבות וספורט

4.1 תיאור התלונה

תושב המועצה נפל במגרש המועצה בכפר ברא והופנה עקב כך לבת"ח

בירור התלונה

הועברה הבקשה לממונה הביטוחים והיועמ"ש, טרם החלה התקדמות
בנושא

4.2 תיאור התלונה

חבר המועצה פנה למועצה לבקשת העלאת התקציב המוקצה לקבוצת
הכדורגל

בירור התלונה

הפונה נענה שנושא זה אינו בגדר תלונה, על כן הועברה הבקשה לטיפול
הוועדה הרלוונטית, שפרטנו לה המסגרת וההנחיות משרד הפנים למתן
תמיכות