



דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2020



לכבוד

מחמוד עאסי

ראש המועצה

הנידון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדו"ח השנתי של סיכום פניות הציבור לשנת 2020. 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 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 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 טלפונית 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 2020

עד מועד הפקת דוח זה הוגשו 5 תלונות בכתב

להלן התלונות

1. כללי

1.1 תיאור התלונה

התקבלה תלונה על אי שיפוי משכיר על תיקונים בנכס לאחר תום שימוש איגוד איכות הסביבה בו.

בירור התלונה

לאחר בירור התלונה נמצא שהנושא אינו באחריות המועצה שהייתה אחת מתוך חמשת היישובים שמאוגדים באיגוד זה.

2. תברואה

2.1 תיאור התלונה

התקבלה תלונה מחברה המקיימת פעילות בתחום שיפוט המועצה שלא קיבלה מענה לבקשותיה לניקוי לכלוך וחול ברחוב חיפה וליד מחסני החברה.

בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם מנהל מחלקת התברואה נמסר שהעניין טופל.



3. שכר ושאבי אנוש

3.1 תיאור התלונה

התקבלה תלונה מעובד על ניכוי במרכיב שכר בתלושו שהתקבל בשנת 1993.

בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם המחלקה נמסר שהעניין טופל.

4. גזברות

4.1 תיאור התלונה

התקבלה תלונה מחברת מצלמות שטרם שולם לה חוב בגין שנת 2018.

בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם המחלקה נמצא שאי התשלום נבע מאי קבלת התקציב וכיום העניין טופל.

5. הנדסה

5.1 תיאור התלונה

התקבלה תלונה מתושב לגבי שינוי התנועה בכניסה לכפר



בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם המחלקה נמצא ששינוי התנועה בכניסה לכפר בוצע בהתאם לתוכניות מאושרות ובעל השטח פעל עפ"י הוראות התכנית וממש זכויותיו.

העבודות נעשו על פי תכנית מפורטת ק/1009, שהמועצה יזמה ותכננה בסוף שנות ה-2000. כל השינויים נעשו עפ"י התכנית התחבורה המאושרת. כל השינויים והעבודות השייכות לכביש הכניסה בוצעו על ידי קבלן מורשה ועל פי תכנית מאושרת של מהנדס מוסמך.

כל העבודות נעשו לאחר הגשת תכנית למשרד התחבורה אשר אושרו ע"י משרד התחבורה באזור מרכז. תחנת התחבורה הציבורית הוקמה בכפוף לתוכנית החדשה המאושרת