



דוח תלונות הציבור לשנת 2020

ערך: רואי מסורי, מבקר המועצה
וממונה תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות

(ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008

(סעיף 5) "כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית...."

מתקבלות תלונות מתועדות בלבד - מייל, אתר המועצה, מכתב (לא בטלפון).

כל תלונה מטופלת - גם אם לא על שירות לקוי (מעבר לנדרש בחוק).

חוק הרשויות המקומיות

(ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008

(סעיף 15) "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות

המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על

פעולותיו...המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך

חודשיים מיום שהוגש לה...."

התפלגות רב שנתית – פניות למוקד מועצה

הנתונים מוצגים לצרכי השוואה לתלונות הציבור

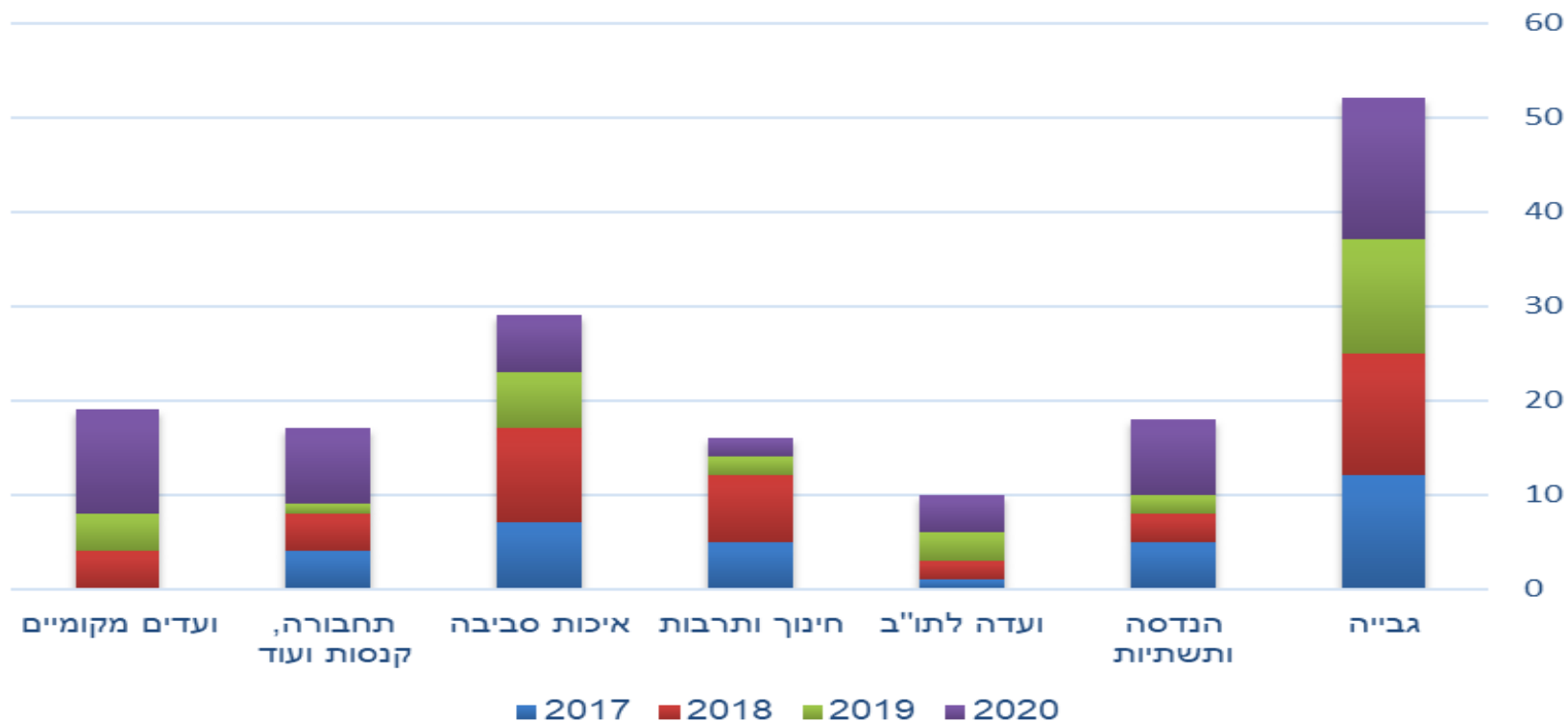
2019	2020	סוג פנייה
2,269	4,340	תברואה
100	1,711	מחשוב
1,210	1,587	חשמל
870	1,298	טכנית
20	1,121	רישוי עסקים
1,049	944	חינוך
421	892	שיטור משולב
0	621	קורונה
133	602	תכנון ובנייה
623	560	צור יצחק
369	448	ביטחון
330	344	הנדסה
148	231	איכות הסביבה
112	208	גביה
0	140	ועדים
27	83	תרבות
38	68	רווחה
1,276	841	אחרים
8,995	16,039	סה"כ פניות

התפלגות רב שנתית - תלונות הציבור

נושא	2020	2019	2018	2017
גבייה	15	12	13	12
הנדסה ותשתיות	8	2	3	5
ועדה לתו"ב	4	3	2	1
חינוך ותרבות	2	2	7	5
איכות סביבה	6	6	10	7
תחבורה, קנסות ועוד	8	1	4	4
ועדים מקומיים	11	4	4	-
סה"כ	54	30	43	34

התפלגות רב שנתית – תלונות הציבור

משקל נושאי התלונות בכל שנה בנפרד ולאורך השנים האחרונות (2017-2020)



מגמת עלייה בתלונות בתחומי גבייה, הנדסה ותשתיות וועדים מקומיים.
שיעור תלונות הציבור ביחס לפניות מוקד המועצה – 0.34% (שנת 2020)

תלונה מוצדקת (דוגמא 1)

התלונה

קבלן מטעם המועצה לתחזוקת גני שעשועים ומתקני ספורט ביישובים, ביצע עבודה לקויה ומסרב לקחת אחריות.

טיפול ומענה

בעקבות תלונה זו ותלונות נוספות, נערך דוח בדיקה על ידי מבקר הפנים הכולל בין היתר, המלצה להפסיק את ההתקשרות עם הקבלן הנ"ל.

ההתקשרות עם הקבלן הופסקה לטובת התקשרות לביצוע עבודות תחזוקה באמצעות החברה למשק וכלכלה (משכ"ל).

תלונה מוצדקת (דוגמא 2)

התלונה

תושב שקבל קנס טען שהרכב נשוא הקנס איננו בבעלותו (הרכב חנה ליד ביתו)

טיפול ומענה

התושב צדק. הקנס בוטל והוסב על שם בעל הרכב.

תלונה מוצדקת (דוגמא 3)

התלונה

פנייה לעיקור חתולים עקב התרבותם, נענתה כי התקציב לכך הסתיים בשנת 2020.

טיפול ומענה

באין תקציב ממשלתי בנושא, המועצה הוציאה 125 אלפי ₪ מתקציבה בשנת 2020.

עם אישור תקציב ממשלה, המועצה תבצע עיקור ככול הניתן בהתאם לתקציב מאושר.