



דוח תלונות הציבור לשנת 2021

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...."

תלונות מתקבלות באמצעות טופס תלונה באתר המועצה
תלונות מטופלות הן על ידי הממונה והן על ידי מחלקות המועצה.

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...."

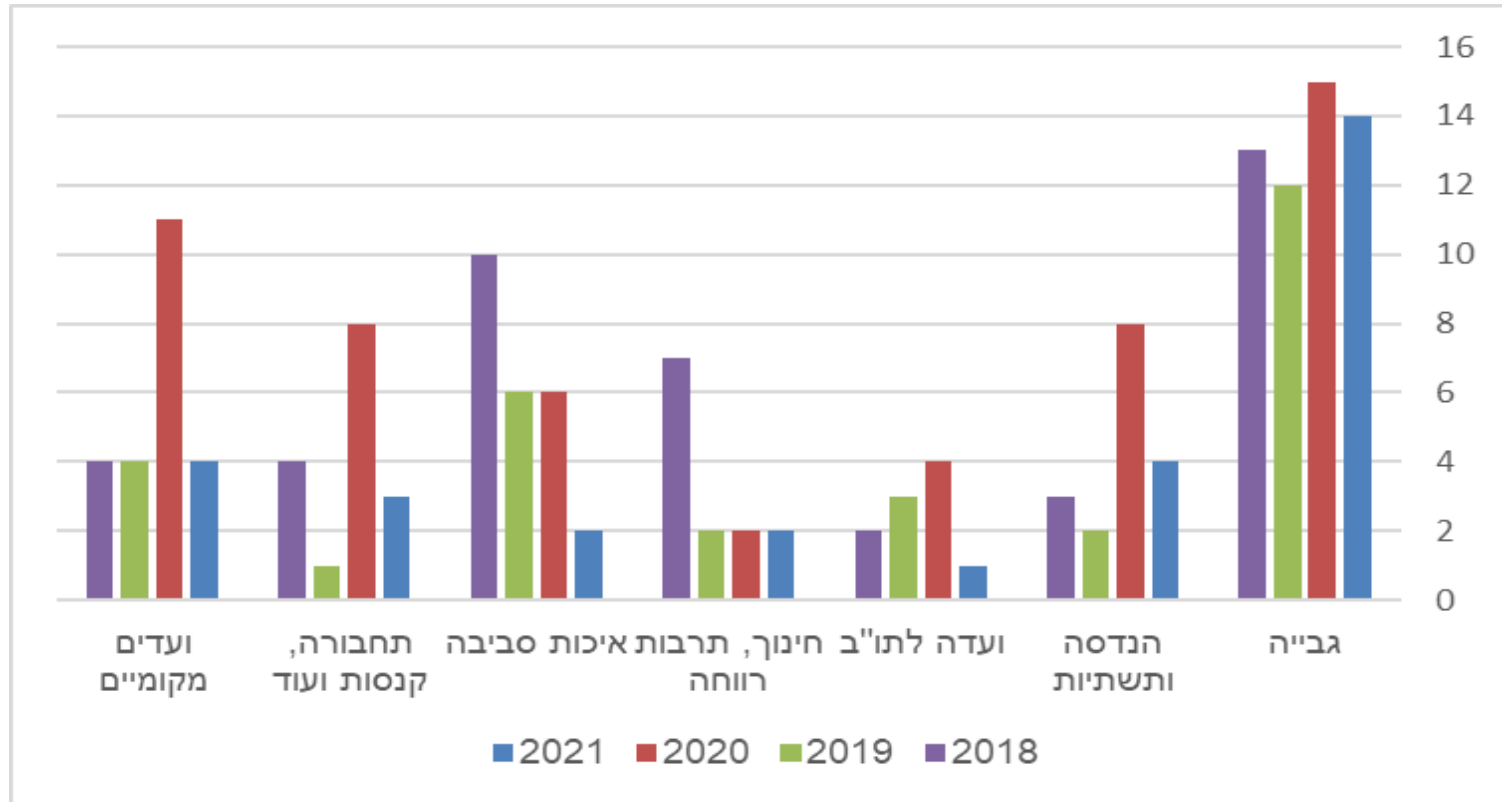
התפלגות רב שנתית - תלונות הציבור

4

נושא	2021	2020	2019	2018
גבייה	14	15	12	13
הנדסה ותשתיות	4	8	2	3
ועדה לתו"ב	1	4	3	2
חינוך, תרבות רווחה	2	2	2	7
איכות סביבה	2	6	6	10
תחבורה, קנסות ועוד	3	8	1	4
ועדים מקומיים	4	11	4	4
סה"כ	30	54	30	43

התפלגות רב שנתית – תלונות הציבור

5



בשנת 2021 ירידה בהיקף התלונות ביחס לשנת 2020

פניות למוקד מועצה

הנתונים מוצגים לצרכי השוואה לתלונות הציבור

שיעור תלונות ביחס לפניות	תלונות הציבור	פניות למוקד המועצה	
0.33%	30	8,995	2019
0.34%	54	16,039	2020
0.12%	30	25,433	2021

מגמת עלייה בפניות למוקד המועצה.

לעומת ירידה בשיעור תלונות ביחס לפניות.

תלונות מוצדקת בנושא תחבורה (דוגמא 1)

התלונות

- עומסי התנועה הכבדים בכביש 444 מחלף אייל.
- קו 183 של חברת אפיקים שיוצא מיישובי גוש חורשים, לא מסונכרן עם הגעת הרכבת לתחנת ראש העין, מה שמצריך המתנה של כשעה עד לרכבת הבאה שתגיע.
- ביישוב נירית, ישנה תחנת אוטובוס אחת בלבד. תלונה על אי שוויון בין נירית ליישובים אחרים, מצריך הליכה רבה ברגל בתוך היישוב לתחנה (התושב מציע להשתמש בתחנות האוטובוסים של בתי הספר גם לתחבורה ציבורית).

תלונה מוצדקת (דוגמא 2)

התלונה

תלונות על פעילות בריכה המופעלת על ידי האגודה המקומית. קיימת תנועה רבה וערה של מכוניות שמגיעות לבריכה, אין מספיק חניה לתושבי הכפר בסמוך לגן הילדים ביישוב. בשבתות יש עומס רב של כלי רכב. כמו כן במהלך היום המון הודעות המועברות על ידי צוות הבריכה וכל התושבים שומעים אותם בכל האזור, במיוחד מפריע בשבתות או בשעות הצהריים.

טיפול ומענה

מתקיימת הידברות עם ועד האגודה להסדרת חניית כלי רכב תוך בחינת כוללת של הפעלת הבריכה (רישוי עסקים, תכנון ובניה).

תלונה מוצדקת (דוגמא 3)

התלונה

נזק שנגרם לרכב בעקבות בור בכביש. הבור היה ללא סימון, נגרם נזק לשני גלגלים, בעלות של 1400 ₪. התושב דרש החזר כספי בעלות התיקון.

טיפול ומענה

לאחר בירור העובדות במחלקה המשפטית, הועד המקומי לקח אחריות על הנזק ושילם את עלות התיקון.

תלונה מוצדקת (דוגמא 4)

התלונה

השכן מתחתי בנה פרגולה באופן לא חוקי על הקיר החיצוני ונכנס למרפסת שלי. פניה הועברה לתובע של המועצה ועדיין לא ניתנה תשובה. השכן ממשיך לבצע כל מיני עבודות תיקון של ההתקנה ולקדוח חורים בקיר החיצוני שלי.

טיפול ומענה

תובע המועצה ענה לתושב כי מנסיבות העניין ומכיוון שמדובר בבנייה קלה הוחלט לא לפתוח בחקירה. במידה ונגרם נזק לדירה התושב רשאי לפנות להליכים אזרחיים.