

מועצה מקומית סביון

דוח הממונה על תלונות ציבור

לשנת 2023



לכבוד
מר מוטי לנדאו – ראש המועצה
חברי המועצה
סביון

א.ג. נ.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות ציבור לשנת 2023

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן "החוק").

סעיף 21 לחוק קובע כי: "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."

בכבוד רב,

יניב הדסי

מבקר פנים

וממונה על תלונות ציבור

מ"מ סביון

דין וחשבון הממונה על תלונות ציבור לשנת 2023

שיטת בירור התלונות - כללי

- א. דוח זה מתייחס לתלונות שהופנו לממונה על תלונות הציבור, מתוקף מינויו בהתאם החוק. הדוח אינו כולל פניות נוספות, שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור אשר הועברו לטיפול הגורם הרלוונטי (פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע הסברים וכו'), לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה).
- ב. הדוח אינו כולל את המקרים בהם נשלחו תלונות למנהלים במועצה עם עותק לממונה על תלונות הציבור. בהתאם לחוק, במצבים אלו התלונות נותרו למעקב ולא לטיפול של הממונה על תלונות הציבור (אלא אם כן רואה הממונה לנכון שראוי שהוא יטפל).
- ג. התלונות, שהתקבלו, הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה. במידת הצורך נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה על מנת להבין יותר טוב את הרקע לתלונה ולדון בדרכים לטיפול בתלונה.
- ד. תלונה יכולה להיות על הרשות המקומית או על עובד או נושא משרה ברשות המקומית או בגוף עירוני מבוקר ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:
- 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.
 - המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.
- ה. **הפנייה לממונה על תלונות הציבור מיועדת אך ורק למי שכבר פנה למחלקה הרלוונטית ולא נענה כראוי או שלדעתו המענה לא היה צודק.**
- ו. התלונות, שהתקבלו, הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה ונערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים במועצה במידת הצורך.
- ז. בהתאם לחוק, התפקיד היחיד אותו מותר למבקר המועצה למלא הוא ממונה תלונות הציבור. באמצעות התלונות, נחשף מבקר המועצה לעבודת המחלקות השונות ולעיתים במהלך בירור התלונות הוא יכול לראות תהליכים, שאינם מתבצעים בצורה נכונה, ומתוקף תפקידו כמבקר המועצה הוא יכול לכתוב דוח ביקורת על נושא זה.

דיווח על תלונות בשנת 2023

במהלך שנת 2023 לא התקבלו תלונות בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור.

התקבלה פניה אחת למחלקת הגביה אליה הייתי מכותב. הפניה טופלה על ידי מחלקת הגביה לשביעות רצון הפונה.