

**דין וחשבון ממונה תלונות הציבור
לשנת 2020**

מועצה מקומית אבו גוש

**רפאל בנימין אשכנזי - רו"ח
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור**

אבו גוש , 31.1.2021

תוכן העניינים

עמוד	
2-3	1. הקדמה
3	2. תלונות שטופלו בשנת 2020
3	3. התפלגות התלונות בשנת 2020 ובהשוואה לשנה קודמת
4-5	4. אפיון התלונות שטופלו
5-15	5. התלונות שטופלו בשנת 2020 (לפי מחלקות)
5	א. הנהלה
5-6	ב. מוניציפלי
6-9	ג. גזברות
9-11	ד. כ"א ומשאבי אנוש
11-12	ה. הנדסה
12-13	ו. חינוך
13-15	ז. גביה
16	6. סיכום

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2020

1. הקדמה

- א. בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח – 2008 נקבע כי על הממונה על תלונות הציבור להגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ 1 במאי בכל שנה. על המועצה לקיים דיון לגבי דוח זה בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. לאחר מכן, הדוח יהיה פתוח לציבור ויפורסם באתר האינטרנט של המועצה.
- ב. הדוח מתייחס לפניות תושבים ועובדים שהופנו אל מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור אשר מונה לתפקיד באישור מליאת המועצה מישיבתה מן המניין 06/18 . הדו"ח לשנת 2020 כולל תלונות שהתקבלו בכתב ו/או בע"פ והועברו אל מנהלי המחלקות הרלוונטיים להתייחסות ולבירור התלונה וכן, נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים על פי הצורך.
- ג. לפי סעיף 5 (ב) לחוק הנ"ל, תלונה 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.
- ד. תלונות מוצדקות ובלתי מוצדקות ותלונות קנטרניות ומגמתיות - תלונה מוצדקת מוגדרת בדוח זה כתלונה שהיה מקום להגישה כתלונה העומדת בתנאי החוק כאמור בסעיף ג' לעיל ונמצאה כי הטיפול בה לא נעשה כראוי או לא טופל כלל או שבעקבות התלונה נעשתה פעולה מתקנת. תלונה בלתי מוצדקת היא תלונה שנבדקה ונמצאה שגויה ברמת העובדות . תלונות קנטרניות ומגמתיות לא נכללו בדוח זה.

ה. תרבות הטיפול בתלונות המתקבלות ומתן מענה **בכתב** למתלונן/ת
בפרק זמן סביר עדיין אינו מושרש בקרב המנהלים. תושבים
מתלוננים על חוסר התייחסות לתלונתם או התייחסות שאינה מכבדת
וכן קבלת תשובות לא ראויות מהאחראים בתחום. אומנם הדבר
מקבל ביטוי בעיקר בתלונות שנמצאו כלא מוצדקות אך יחד עם זאת,
על המנהלים לתת את השירות המיטבי לאזרח, להתייחס ולטפל
ברצינות לכל תלונה וכן לתת מענה **בכתב** למתלונן ובפרק זמן שלא
יעלה על 14 ימי עבודה.

2. מספר התלונות שטופלו בשנת 2020

א. תלונות שהטיפול בהם החל בשנת 2019 והסתיים בשנת 2020 : 3

ב. תלונות שהתקבלו בשנת 2020 : 25

ג. תלונות שהתקבלו בשנת 2020 ותוצאות בירורן טרם הסתיים

בשנת 2020 : 2

ד. תלונות שהתקבלו בשנת 2020 ותוצאות בירורן הסתיים

בשנת 2021 : 2

ה. התפלגות התלונות לפי מגדר : 17 מתלוננים הם גברים (לעומת שנה 11
קודמת), 7 מתלוננות הן נשים (לעומת 5 שנה קודמת), 3 מתלוננים הם ספק
ותושבי שכונה (לעומת 2 שנה קודמת) ותלונה אנונימית אחת .

ו. סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2020 : 28 (לעומת 18 שנה קודמת).

3. התפלגות התלונות בשנת 2020 ובהשוואה לשנה קודמת

<u>מס. תלונות בשנת 2019</u>	<u>מס. תלונות בשנת 2020</u>	<u>תחום טיפול</u>
1	4	מוניציפלי
1	3	גזברות
3	2	חינוך
4	3	הנדסה
5	6	גביה
4	6	כ"א ומשאבי אנוש
0	1	הנהלה
18 תלונות	25 תלונות	סה"כ

4. הטיפול בתלונות (כולל תלונות שהטיפול בהם לא הסתיים ב – 2019).

אחוז

תלונות	טיפול	מוצדקת	הסתיים ב 2020	מוצדק חלקית	לא מוצדק	מוצדק	נושא התלונה
100%	1					1	הנהלה
25%	4				3	1	מוניציפלי
0%	4				4		גזברות
100%	7	1				6	מש' אנוש וכ"א
100%	2	1			1	1	הנדסה
67%	3				1	2	חינוך
17%	5	1			4	1	גביה
-----	---	---			----	----	
42.85%%	26	3			13	12	

מהטבלאות הנ"ל ניתן לראות כי מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2020 עלה ב- 38.88% לעומת שנת 2019. מאחר והתלונות בנושא כ"א ומשאבי אנוש הן תלונות של עובדי המועצה, הרי שניתן לראות שמבחינת תלונות ציבור התושבים מספר התלונות עלה מ – 14 תלונות בשנת 2019 ל – 19 תלונות בשנת 2020. עליה של 35.7%. העלייה המשמעותית ביותר הייתה בתחום המוניציפלי ובתחום הגזברות אך יחד עם זאת ניתן לראות כי דווקא בשני תחומים אלה רק 12.5% מהתלונות היו מוצדקות.

להלן טבלה המראה את מספר התלונות המוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית בשנת 2020 בהשוואה לשנת 2019 (מכלל התלונות שטופלו):-

<u>2019</u>				<u>2020</u>			
מוצדק		לא		מוצדק		לא	
<u>סה"כ</u>	<u>חלקית</u>	<u>מוצדק</u>	<u>מוצדק</u>	<u>סה"כ</u>	<u>חלקית</u>	<u>מוצדק</u>	<u>מוצדק</u>
18	2	13	3	28	3	13	12

מהטבלה הנ"ל ניתן לראות כי **חלה עליה של פי 4 במספר התלונות המוצדקות** בהשוואה לשנת 2019 ואין שינוי במספר התלונות הלא מוצדקות. לגבי התלונות המוצדקות חלקית חלה עליה של 50%. מדובר בנתון משמעותי ביותר שעל המועצה לתת על כך את הדעת בעיקר בתחום כ"א ומשאבי אנוש ההווה אומר תלונות בין עובדים ובין מנהל ולמי שכפוף לו

5. התלונות שטופלו בשנת 2020 (לפי מחלקות)

א. הנהלה

1. עובד התאגיד העירוני התלונן כי באתר המועצה לא נמצאו פרוטוקולים של ישיבות מליאת המועצה ושל הוועדות השונות. נציין כי אתר המועצה נמצא בהליך של בניה מחדש, העברת המידע הקיים והרלוונטי מהאתר הישן ועדכון במיידעים נוספים רלוונטיים. הטיפול באתר נמסר לגורם חיצוני אך אין גורם אחראי המבצע מעקב לגבי רלוונטיות המידע הקיים באתר, איסוף המידע מהמחלקות השונות, תחזוקת האתר, שמירה על אבטחת המידע וכו'. נכון למועד כתיבת הדוח, פרוטוקולים של ישיבות מליאת המועצה נמצאים באתר אך של יתר הוועדות לא.

תלונת העובד **נמצאה מוצדקת**.

ב. מוניציפלי

1. תושב התלונן שעובד מחלקת התברואה בעת שטיפל בגרירת עגלת האשפה ממקומה הרגיל אל משאית האשפה, גרם לשריטת מכוניתה של אשתו והוא מבקש לקבל פיצוי כספי. התלונה הועברה למנהל מחלקת תברואה ומתשובתו עולה כי בעת האירוע, העובד קיפל בטעות את מראת מכוניתה של התושבת אך

לא נגרם כל נזק מה גם שהתושבת אמרה לעובד שהיא מוותרת לו. יצוין כי באירועים מעין אלו על המתלונן להוכיח שנגרם לו נזק ובמקרה זה לא צורפה לתלונה כל הוכחה על גרימת נזק. תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

2. בעל עסק התלונן שבכוונה לא מפנים אשפה מבית העסק שלו. מבירור שנערך עם האחראי על התברואה, הנ"ל הכחיש מכל וכל את הטענה ואמר שללא קשר לכך שישנם תושבים שאינם בקשר טוב אתו, בכל הקשור לעבודה המקצועית הוא עושה זאת על הצד הטוב ביותר בכפוף למגבלות הקיימות.

תלונת בעל העסק נמצאה **לא מוצדקת**

3. תושב התלונן שמשאית האשפה שפכה מיצי אשפה בסמוך לפתח ביתו דבר שגרם לריח רע ולכלוך שנשאר מזה כמה ימים. הרחוב בו הייתה המשאית הוא רחוב בעל שיפוע גדול וכשהמשאית עמדה, מיצי האשפה נשפכו על האספלט. נהג המשאית קיבל הנחיה לעמוד מספר מטרים לפני במקום בו קיים מישור ועובדי התברואה ניקו בזרם מים את האספלט.

תלונת התושב נמצאה **מוצדקת**.

4. תושב התלונן על שחויב עבור עגלת אשפה וזאת מבלי שביקש. נציין כי האחריות על רכישה ותחזוקת עגלת האשפה היא בידי התושב. המועצה מאפשרת לתושב לרכוש באמצעותה עגלת אשפה והיא מחייבת את התושב בעלות העגלה. במקרה הנ"ל, היה אירוע של אבל במשפחה ואחד האחים המתגוררים באותו מתחם ביקש מהאחראי על התברואה להחליף את עגלת האשפה שלא הייתה תקינה. האחראי על התברואה אינו נוהג לספק עגלת אשפה לפני שהתושב משלם עבור העגלה אך עקב אירוע האבל, נאות האחראי על התברואה לספק באופן חריג עגלה למרות שלא שולם עבורה מראש והורה למחלקת הגבייה לחייב עבור העגלה.

תלונת התושב נמצאה **לא מוצדקת**.

ג. גזברות

1. נציין כי התלונה התקבלה בשנת 2019. להלן פרטי התלונה :- המתלוננת היא ספקית הנותנת שירותים במתנ"ס לפי הסכם התקשרות שנעשה עם המועצה והמשכ"ל. מהות התלונה : אי תשלום חוב שהצטבר עד לאוגוסט 2018. המתלוננת פנתה למבקר המדינה ולמשרד הפנים והתלונה נבדקה על ידי התברר כי המתלוננת / המשכ"ל לא העבירו את החשבונות התקופתיים

למתנ"ס ובהעדר חשבונות לא ניתן היה לאשר ולשלם את החוב. כמו כן, לאחר בקשות חוזרות ונשנות של מנהלת החשבונות לקבלת החשבונות, נמצאו אי התאמות מהותיות בין החוב הנטען לבין החוב האמיתי וזאת עקב תשלומים שבוצעו שכלל לא הופיעו בכרטסת המתלוננת. מיד לאחר השלמת הבדיקה ואימות החוב, שולמה היתרה למתלוננת. נציין כי תלונה זו התרחשה בשנת 2019 והיא הייתה אמורה להסתיים לאחר שבוצע התשלום כאמור לעיל. התברר כי נעשתה פניה נוספת למבקר המדינה באותו עניין וזאת לאור טענת המתלוננת כי נותר חוב נוסף בסך של 14,391.52 ש"ח בגין פעילויות שנתנה החברה למתנ"ס אבו גוש עבור צהרונים של בתי ספר לתקופה 9-12/2016. מדובר על פעילות שנעשתה **שלוש שנים** לפני הגשת התלונה. גם בתלונה זו כמו גם בתלונה שהוגשה בשנת 2019, התגלו אי דיוקים לגבי מהות החוב וזאת מאחר וחשבונות עבור אותה פעילות בגין חודשים ספטמבר 2016 ו - אוקטובר 2016 שולמו כבר בעבר. זאת ועוד, להוכחת טענת המתלוננת לכאורה, שלחה המתלוננת חשבונית עיסקה וחשבונית מס על סך של 14,391.52 ש"ח. מיותר לציין כי חשבונית מס מונפקת **לאחר ביצוע** תשלום מה שמוכיח את טענת המועצה כי התשלום בגין חוב זה בוצע! בתחילה טענה הרפרנטית בחברה למשק וכלכלה כי החשבונות ששולמו היו חשבונות חלקיים, לאחר מכן היא טענה כי יתכן ומדובר בשני חשבונות באותו סכום שאחד מהם טרם שולם ולבסוף היא טענה שהם "גילו" תעודת חיוב נוספת שטרם שולמה בסכום הנ"ל. בבדיקה נוספת שערכתי עם מנהלת החשבונות התברר כי בינואר 2018 התקיימה ישיבה בין גזבר המועצה לבין אנשי החברה למשק וכלכלה וסוכם על **גמר חשבון** לפי היתרה המצויה בספרי המועצה נכון ל - 31.12.2017 ואכן ב - 5.3.2018 שולם סך של 147,651.09 ש"ח ששיקף את היתרה הנ"ל. עובדה זו צוינה בפני הרפרנטית מהחברה למשק וכלכלה. עוד צוין כי לא יתכן שנעשים מספר פעמים "גמר חשבון" ובכל פעם "מגלים" חוב נוסף. נציין כי מנהל המתנ"ס אישר אומנם כי הפעילות של חברת אומגה אכן בוצעה אך מבירור שערכתי עם גזבר המועצה צוין גזבר המועצה כי אין בכוונתו לשלם את הסכום הנ"ל.

תלונת חברת אומגה נמצאה לא מוצדקת.

2. המתלונן, עובד המועצה, טען כי הטיפול בתלושי השכר שלו ושל כלל העובדים נעשה בניגוד לחוק הגנת הפרטיות וזאת מאחר ועובדת המטפלת בקיפול וסגירת התלושים ובהפצתם אינה עובדת הגזברות ומאחר והמידע לגבי שכרם שלו ושל כלל העובדים הוא מידע חסוי, היא אינה רשאית לטפל בתלושי השכר. לדעת הח"מ ולדעת היועץ המשפטי למועצה שהשיב למתלונן על תלונה

זו, מדובר בעובדת הגזברות לכל דבר ועניין והגזבר במסגרת סמכותו הטיל עליה תפקיד זה. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

3. המתלונן, עובד המועצה, טען על תשלום שגוי ובחסר בגין ימי השתלמות בשכר. העובד צירף לתלונתו מכתב ממנהל מחוז ירושלים של הסתדרות המח"ר, (מכתב מ - 16.2.2020), בו צוין כי למיטב ידיעתו התשלום בגין ימי השתלמות בשכר לעובדים אינו מבוצע באופן הנדרש והוא משולם בחסר וכי על המועצה מכאן ואילך, (ממועד המכתב הנ"ל), לשלם לעובדי דירוג המח"ר בגין ימי השתלמות בהתאם להנחיות הממונה על השכר ולהשלים את ההפרשים שלא שילמו כנדרש רטרואקטיבית בגין העבר לכל הפחות שבע שנים אחרונות הן לעובדים הפעילים והן לעובדים שפרשו לגמלאות בתקופת הביניים. נציין כי תלונתו של המתלונן תמוהה ומכתבו של נציג ההסתדרות תמוהה עוד יותר מאחר וכלל לא הוכח לא על ידי העובד ולא על ידי נציג ההסתדרות כי **התשלום בגין ימי השתלמות בשכר לעובדים אינו מבוצע באופן הנדרש והוא משולם בחסר**. ימי ההשתלמות ככל שהיו מדווחים בדוח הנוכחות של העובדים הם משולמים להם כימי עבודה רגילים. ההנחיה לעניין זה היא כדלקמן :-

" בגין ימי השתלמות בשכר יש לשלם לעובדים שכר אשר מחושב כפי המחושב השכר לעובד במילואים, כלומר לרבות ממוצע תשלום בגין רכיבי עבודה נוספת ופרמיות, (לפי שלושה חודשים שקדמו להשתלמות), ללא קיזוז החזרי הוצאות, ובלבד שלא יעלה על השכר שהיה משולם לעובד אלמלא השתתף בהשתלמות".

על אף ולמרות האמור לעיל, המתלונן התבקש על ידי להגיש לגזבר המועצה והעתק אלי דוח/מכתב בו הוא מצוין את ימי ההשתלמות שבהם השתתף באישור בכתב של מנכ"ל המועצה או ראש המועצה, (שלושה ימי השתלמות לפחות) בכדי שניתן יהיה לבחון את טענתו בתלונה הנ"ל שימי ההשתלמות שולמו לו בחסר. העובד לא פעל כאמור לעיל ולא הוכיח את צדקתו.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

4. העובד, עובד מועצה, הלין על כך שהוא זכאי לתוספת כלכלה במשכורת. בכדי להוכיח את צדקתו, ציטט העובד מפרק 26.94 של חוקת העבודה לעובדי הרשויות המקומיות כי עובד זכאי לתשלום קצובת אש"ל אם הוא יוצא לרגל תפקידו אל מקום שאינו בשטח השיפוט של הרשות המקומית ושהוא מרוחק יותר מ - 10 ק"מ מגבולות שטח השיפוט של הרשות המקומית.

מעיון בפרק 4.4.1-1 עד 4.4.1-5 באוגדן תנאי שירות של העובדים בשלטון המקומי מתברר כי ישנם קריטריונים וסייגים למתן תשלום קצובת אש"ל שהעובד צריך לעמוד בהם והם אינם ניתנים "אוטומטית" לעובד שבתוקף תפקידו הוא יצא לרגל תפקידו אל מקום שאינו בשטח השיפוט של הרשות המקומית ושהוא מרוחק יותר מ - 10 ק"מ מגבולות שטח השיפוט של הרשות המקומית. העובד התבקש על ידי לדווח לגבי אותם מקרים בהם לדעתו עמד בקריטריונים כפי המופיעים באוגדן תנאי השירות ובקשתן תיבחן לגופו של עניין. ככל הידוע לי, לא התקבלו נתונים שניתן היה לבדוק את טענת העובד.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

ד. כ"א ומשאבי אנוש

1. תלונה שטיפולו החל בשנת 2019 ומתייחסת לאיוש תפקיד מנכ"ל המועצה שלא על ידי קרוב משפחה לכאורה של ראש המועצה - לאחר שוועדה מטעם משרד הפנים לא אישרה את מינויו של מועמד ראש המועצה לתפקיד מנכ"ל המועצה, המועמד ערער על ההחלטה והוועדה החליטה לדחות את הערעור ולא לאשר את המינוי.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. הערה : התלונה, אומנם מקורה ממנהלת בית ספר יסודי והמחלקה הרלוונטית היא מחלקת החינוך אך מאחר ומדובר בתלונה על עובדת (סייעת) המועסקת על ידי המועצה, לפי כך התלונה היא בקטגוריה של כ"א ומשאבי אנוש.

מהות התלונה : מנהלת בית הספר היסודי התלוננה מזה זמן רב על התנהגות חריגה של סייעת כיתתית הבאה לידי ביטוי בהגעה בבוקר באיחור לכיתה, דיבור לתלמידה בצורה משפילה, יצירת אווירה לא מכבדת ורכילות, התערבות שאינה הולמת בהפסקה באירוע שבין בתה (תלמידה בבית הספר) לבין

תלמידה אחרת. הסייעת טענה בפני המנהלת שיש לה אישור לאחר כאשר היחידה שיכולה בתנאים חריגים לאשר לה לאחר זו המנהלת עצמה. יצוין כי כבר נעשו מספר שיחות עם העובדת ע"י המנהלת, המפקחת ומנהל מחלקת החינוך (בחלקם השתתפתי) אך העובדת ממשיכה לנהוג כרצונה. מנהל מחלקת החינוך התבקש על ידי המפקחת ועל ידי את טיפול הדחוף בנושא ואף נשלחה לו על ידי תזכורת. לאור אירוע נגיף הקורונה והשבתת מערכת החינוך, הטיפול נדחה אך לבסוף הוסכם על ידי המנהלת, המפקחת ומנהל מחלקת החינוך להעביר את הסייעת לבית ספר אחר בשוב.

התלונה נמצאה **מוצדקת**

3. הערה : התלונה, אומנם מקורה מעובדת סייעת בגן ילדים והמחלקה הרלוונטית היא מחלקת החינוך אך מאחר ומדובר בתלונה של עובדת המועצה כלפי הממונה עליה הגננת, מן הראוי היה לכלול תלונה זו בקטגוריה זו של כ"א ומשאבי אנוש.

העובדת שלחה ב - 30.1.2020 תלונה על התנכלות לכאורה של הגננת כלפיה. מאחר והגננת עובדת מועצה, הטיפול במקרה זה אמור להיות טיפולו של מנהל מחלקת החינוך אל מול המפקחת על הגנים. מנהל מחלקת החינוך התבקש על ידי לטפל בתלונה ולהגיב לגבי אופן הטיפול ופתרון הבעיה שמעלה המתלוננת.

תגובת מנהל מחלקת חינוך שהתקבלה לאחר תזכורת ב -23.3.2020 :-
לאחר התייעצות עם הגננת ועם מנהלת בית ספר לחנוך מיוחד, הוחלט להעביר את הסייעת לבית הספר ובמקומה הועברה סייעת מבית הספר אל אותו גן. מאחר והייתה תלונה נגדית, (ראה סעיף 4), של הגננת נראה כי -

התלונה נמצאה **מוצדקת**.

4. הערה : התלונה, אומנם מקורה בגננת בגן ילדים והמחלקה הרלוונטית היא מחלקת החינוך אך מאחר ומדובר בתלונה של גננת כלפי שתי סייעות העובדות איתה בגן, מן הראוי היה לכלול תלונה זו בקטגוריה זו של כ"א ומשאבי אנוש. הגננת מלינה במכתבה מ - 4.2.2020 אל מנהל מחלקת החינוך על כך שהתנהגות הסייעות העובדות איתה בגן אינה מכבדת, אינן מבצעות את התפקידים המוטלים עליהן, מדברות בטלפון בזמן העבודה והן לא עברו הכשרה מקצועית. הגננת ביקשה את התערבותו של מנהל מחלקת החינוך לפתרון הבעיה. מנהל מחלקת החינוך התבקש על ידי במכתבי אליו מ - 4.2.2020 לבדוק את נשוא התלונה ולהגיב על כך. נציין כי אחת הסייעות היא הסייעת שהתלונה כלפי הגננת כאמור בסעיף 3 לעיל.

תגובת מנהל מחלקת חינוך שהתקבלה לאחר תזכורת ב-23.3.2020 - לגבי אחת הסייעות, (שהתלוננה אף היא כנגד הגנת , ראה סעיף 3 לעיל), הסייעת הועברה לבית הספר לחינוך מיוחד. לגבי הסייעת השנייה בהסכמה של הגנת והסייעת, הסייעת הועברה לגן אחר.

התלונה נמצאה מוצדקת.

5. תלונה אנונימית על עובדת מועצה המקבלת שכר מבלי שיש לה תפקיד בפועל. מדובר על עובדת שעברה עבירת משמעת וניתן לה תפקיד זמני שלא יושם בפועל עד לביצוע השימוע. לאחר השימוע העובדת הושעתה מעבודתה.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

6. עובדות מחלקת הגביה התלוננו על תנאי תברואה ירודים במחלקה ועל הימצאותן של חולדות. מנכ"ל המועצה טיפל בבעיית החולדות והיא אכן נפתרה. יחד עם זאת מחלקת הגביה נמצאת בחדר ללא חלונות וקיימת בעיה של ריח רע מצינורות השופכין. יש לתת על כך את הדעת לאלתר ולפתור זאת.

התלונה נמצאה מוצדקת

7. עובדת מועצה התלוננה על עובדת הכפופה אליה שביישה אותה ברשתות החברתיות בישוב. בבירור שערך מנכ"ל המועצה עם שתי העובדות, העובדת התנצלה והובהר לה (ולאחר מכן בחוזר לכלל העובדים), כי חל איסור חמור על עובדים להשתמש ברשתות החברתיות כנגד עובד מועצה אחר ו/או הפצת מידע פנימי. התלונה נמצאה **מוצדקת**

ה. הנדסה

1. תושב פנה בתלונה לממלא מקום מהנדס מועצה וציין כי כתוצאה מעבודות הנעשות ברחוב בו הוא גר, נהרס קיר תומך והוא מבקש לבנות מחדש את הקיר ולהחזיר את המצב לקדמותו. תשובת ממלא מקום מהנדס מועצה לתושב מ-26.1.2020 הייתה שהעניין מטופל בין המועצה למשרד התחבורה האחראי על עבודות סלילת הכביש ברחוב המדובר. בפניה חוזרת שלי אליו, הובהר לי כי פניית התושב נעשתה שנה וחצי לאחר שהעבודות של משרד השיכון במקום

הסתיימו. משרד השיכון התקין מעקה בטיחות לפי התוכנית ולא קיימת בעיה בטיחותית.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

2. תושבי שכונה התלוננו על הריסת כביש גישה שלא כדין ועל נזקים שנגרמו להם עקב כך ובכלל זה מניעת גישה לגן ילדים ובמקום זאת, יש צורך להשתמש בדרך מסוכנת ולא בטיחותית. בבירור שנעשה עם מנכ"ל המועצה וראש המועצה התברר כי מדובר בשטח שבו המועצה הפקיעה כ- 60% משטח פרטי של אחת המשפחות. המשפחה פנתה למועצה וביקשה לשנות את תוואי הכביש למקום אחר וזאת בתמורה על ויתור פיצוי על הפקעה מעל 40%

כמתחייב על פי החוק ובמסגרת שינוי תוואי הכביש, יצירת גישה לגן ממקום אחר. העבודות במקום מתבצעות על ידי משרד השיכון. מאחר והשינוי הנ"ל יצר הפרש גבהים שחייב להנמיך את הכביש כולו, משרד השיכון היה מוכן לבצע את העבודה אך לחייב את המשפחה בהפרשי העלויות כתוצאה מהשינוי בגבהים. המשפחה סירבה לספוג עלות זו והמצב הוחזר לקדמותו.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

3. תושבי שכונה התלוננו על פלישת תושבים (שכנים) לשטח ציבורי ועל בניה לא חוקית בכביש סטטוטורי. מחלקת ההנדסה בדקה את התלונה ומדדה את השטח הציבורי מתוך כוונה לפנות את הפולשים ולגדר את המקום. באשר לבניה שלא כדין בכביש סטטוטורי, מדובר בעבירה שנעשתה לפני יותר מעשרים שנה ובעקבותיה חרגו גם תושבים אחרים עד כדי הפרעה בתנועה וריבים בין השכנים. המועצה בודקת אפשרויות חוקיות למתן מענה במקום ופתרון הסכסוך בין השכנים. הטיפול טרם הסתיים בשנת 2020.

התלונה נמצאה מוצדקת

1. חינוך

1. תלונה שטיפול החל בשנת 2019 והוא מתייחס להנגשת שתי כיתות המיועדות לשני תלמידים בעלי ליקויי שמיעה. לאור תלונת ההורים על הנגשת כיתה לשני ילדיהם בעלי לקות שמיעה שתהיה מוכנה בשנת הלימודים תשפ"א, מנהל מחלקת החינוך הגיש ב- 23.1.2020 בקשה למנהלת אגף א' בינוי ותקצוב במשרד החינוך לאשר הנגשה של שתי כיתות בבית ספר השלום. נציין כי בבית ספר השלום בו לומדים שני הילדים קיימת כיתה מונגשת והילדים

לומדים בה כבר שנה שנייה. בבדיקה מול מנהל מחלקת החינוך בעניין זה התברר כי משרד החינוך לא אישר את הנגשת הכיתה. ההנגשה תתאפשר רק לקראת שנת הלימודים תשפ"ב.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תושב, אב לילד נכה הלומד מחוץ לאבו גוש, התלונן ב- 30.1.2020 על כך שההסעה המסיעה בבוקר את הילד לבית הספר אחרת ב- 29.1.2020 בשעה וב- 30.2.2020 ההסעה הגיעה גם כן באיחור והרכב המסיע היה ללא מעלון ולא היה מותאם להסעת הילד עם כיסא גלגלים. התלונה הועברה לטיפול של האחראית על הסעות תלמידים במועצה. מבירור עם חברת ההסעות התברר כי

עקב בעיות אישיות של הנהג, הוא לא הגיע לעבודה. החברה החליטה להעמיד לרשות המועצה נהג אחר. בנוסף, האחראית על ההסעות פנתה לחברה למשק וכלכלה בכדי לקנוס את חברת ההסעות בהתאם להסכם בין החברה למשק וכלכלה, המועצה וחברת ההסעות.

נציין כי בהמשך לאחר שנמסרה לתושב התייחסות המועצה ואופן הטיפול בתלונה, חזר התושב והתלונן על התנהלות לא ראויה של נהג ההסעות כגון: מגיע לאסוף את ילדו מבלי שתהיה מלווה ברכב המסיעה, עוצר בדרך בכדי לבצע קניות אישיות, מגיע בבוקר באיחור וכו'. התלונה הועברה לאחראית על ההסעות במועצה לבדיקה וטיפול. לאור התלונות הנ"ל, הנהג פוטר מעבודתו ומועסק נהג אחר. התלונה נמצאה **מוצדקת**

3. תלונת מנהלת בית ספר יסודי על תפקוד לקוי של עובדי הניקיון, (עובדי קבלן), בכל הקשור לניקיון בית הספר. לדעת מנכ"ל המועצה בכדי לבצע את הניקיון כראוי, מספר העובדים הקיים אינו תואם את דרישות התפקיד. כל נושא הניקיון במוסדות החינוך נבחן בימים אלו מחדש וזאת בכדי לתת מענה הולם לבעיה. התלונה נמצאה **מוצדקת**.

ז. גביה

1. תושב התלונן ב- 21.2.2020 באמצעות משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור כי חודש לפני כן הוא הגיש טפסים למחלקת הגביה לרישום בטאבו וחוזה חכירה ותצהירים וב- 18.2.2020 נאמר לו על ידי פקידת הגביה שהטפסים שהגיש אבדו והוא התבקש להביא את כל המסמכים מחדש דבר

שגרם לו נזק כספי (כגון תצהיר מעורך דין) וכי אובדן מסמכים הנושאים פרטים אישיים הוא מעשה חמור.

מנהל מחלקת הגביה התבקש לבדוק את התלונה ולהגיב. מבירור שערך מנהל מחלקת הגביה מול הפקידה שטיפלה בתושב עולה כי התושב אכן הגיש לפקידה הסכם חכירה ותצהירים מאומתים ע"י עו"ד אך בפועל התושב לא שילם את האגרה כמתחייב. מנהל מחלקת הגביה מעדכן כי מאז כניסתו לתפקיד קיים נוהל של תיעוד כל טיפול בתושב במערכת הגבייה וכן סריקת כל המסמכים המתקבלים. במידה וחסרים מסמכים, יש להחזיר לתושב את המסמכים עד להשלמת יתר המסמכים והעברתם במרוכז למחלקת הגביה וכן תיעוד הפעולות וההנחיות שניתנו לתושב במחשב. זאת ועוד, הנהלים הנ"ל חודדו שוב בישיבת צוות והנושא הובהר לתושב ולעורך דינו. התושב צפוי להעביר את החומרים

שוב. תשובתו של מנהל מחלקת הגבייה הועברה לידיעת עוזר למנהלת תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

מהאמור לעיל עולה כי התלונה נמצאה מוצדקת.

2. תושב התלונן ב 1.6.2020 על התנהלות לא ראויה של פקידה במחלקת הגבייה. בעת ביקורו במחלקת הגביה, לטענת התושב עובדת הגביה במחלקה שאלה אותו באופן מזלזל, חסר כבוד ובנוכחות עובדות אחרות ותושבים מדוע הוא כתב בפייסבוק עליה ועל עוד עובדת?.

מנהל מחלקת הגביה התבקש לבדוק את התלונה ולהגיב. מבירור שערך מנהל מחלקת הגביה מול הפקידה שטיפלה בתושב עולה כי לדברי העובדת, (דברים שגובו על ידי עובדת נוספת), העובדת נתנה לתושב שירות כפי שכל התושבים מקבלים, הוא קיבל הסבר מלא ומפורט על המסמכים שעליו להמציא לצורך עדכון ההנחה. העובדת ביקשה משוב על השירות שנתנה לתושב מאחר ובעבר המחלקה קיבלה מהתושב משוב שלילי בגין השירות. לאחר קבלת התלונה העובדת שוחחה טלפונית עם התושב והתנצלה אם הדברים הובנו באופן שגוי והשאלה נבעה רק מתוך מקום לקבלת משוב ולא להעליב או לפגוע. מנהל המחלקה הוסיף כי שם את נושא שיפור השירות בסדר עדיפות וכי הוא רואה לנכון לשאול כל תושב על שביעות רצונו מהשירות שהוא מקבל מהמחלקה וזאת על מנת ללמוד והעלות את רמת השירות לתושבי הכפר.

מהאמור לעיל עולה כי התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

3. תושב התלונן כי הוטל בחשבונו צו עיקול שלא בצדק וזאת למרות שלטענתו לא קיבל הודעה על חוב שקיים והתראה לפני עיקול. זאת ועוד, גם לאחר

שהגיע למשרד מחלקת הגביה להסדיר את החוב ושילם לטענתו את חובו, העיקול לא הוסר. ממחלקת הגביה נמסר כי נשלחו הודעות לחייב ובבואו למחלקת הגביה הוא שילם סכום מסוים ע"ח שנת 2020 ובאותו מעמד נאמר לו שקיים חוב נוסף ואם לא יסדיר את חובו, ישלח לו צו עיקול לחשבון הבנק. התושב לא שילם את החוב ואכן חמישה ימים לאחר מכן הוטל עיקול בחשבון הבנק שלו. התושב הגיע שוב למחלקת הגביה ומנהל המחלקה הסכים שהתושב ישלם סכום מסוים על חשבון החוב כדי להסיר את העיקול. העיקול לא הוסר מידי ורק לאחר בקשות חוזרות ונשנות מצד מנהל המחלקה אל הבנק, העיקול הוסר.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

4 תושב התלונן כי על אף בקשות חוזרות ונשנות, כי מחלקת הגביה לא הנפיקה לו אישור לטאבו. מבדיקה שנעשתה התברר כי הפניה למחלקת הגביה נעשתה בע"פ וללא מסירת מסמכים נדרשים לצורך מתן האישור. התושב התבקש לפנות למחלקת הגביה בכתב, לפרט את הבקשה ולצרף מסמכים המעידים על עסקת מכר, דיווח לרשות המיסים ו/או אישור מיסים וכן כל מסמך אחר רלוונטי.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

5. תושב התלונן שהוטל עליו עיקול שלא בצדק ועקב מצבו הכלכלי והבריאותי הקשה הוא מבקש לבטל את העיקול. מבדיקה עם מנהל מחלקת הגביה עולה כי לתושב יש חוב גדול למועצה ובגיניו ישנו טיפול משפטי ונפתחו תיקי הוצאה לפועל בגין החובות עד שנת 2015. עיקול הבנק והאכיפה המנהלתי נעשו בגין חובותיו לשנים 2016-2020. הובהר לתושב כי כדי להסיר את העיקול, עליו לשלם במזומן 20% מגובה החוב שאינו נכלל בתיקי הוצאה לפועל ואת היתרה הוא יכול לפרוס בהסדר תשלומים. על אף הבטחות מרובות, התושב לא **הסדיר את התשלום** כאמור לעיל. נציין כי למרות מצבו הכלכלי והבריאותי הקשה של התושב, למועצה אין אפשרות לוותר על החוב.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

6. תושב התלונן כי בהגיעו למחלקת הגביה נאמר לו כי יש לו חוב משנת 2012 בגין אי תשלום שכ"ל גנים. התושב טען כי מאז שנת 2012 לא קיבל כל הודעה לגבי החוב שעליו לשלם וכשבירר במחלקת הגביה נשפ לא ידעו להגיד לו בגין מה החוב? עוד טען התושב כשפנה למנהל מחלקת החינוך וזה האחרון אמר

לו כי הוא לא היה מנהל מחלקת החינוך בשנת 2012 ולכן הוא אינו יכול לעזור לו. מבדיקה עם מנהל מחלקת הגביה הובהר לי כי התושב קיבל במשך כל השנים התראות על החוב ומאחר והודעת החיוב מגיעה ממחלקת החינוך יש לברר שם את מהות החוב. לצערי תגובת מנהל המחלקה הייתה לא הולמת בלשון המעטה והערתי לו על כך. הטיפול טרם הסתיים בשנת 2020.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

6. סכום

בשנת 2020 המועצה טיפלה ב - 28 תלונות של תושבים ושל עובדים לעומת 18 תלונות בשנת 2019. **מדובר בעליה של 55.55% במספר התלונות . 12** תלונות נמצאו מוצדקות – 42.85% לעומת 17% בשנת 2019. **עליה של 152% . 13** תלונות נמצאו לא מוצדקות – 46.42% לעומת 72% בשנת 2019. **ירידה של 35.55%** לעומת שנת 2019 ושלוש תלונות נמצאו מוצדקות חלקית - 10.75% לעומת 11% בשנת 2019. – כמעט ללא שינוי. מדובר בעליה של יותר מפי 4 במספר התלונות המוצדקות לעומת שנת 2019, עליה משמעותית בהחלט! אומנם מדובר בישוב קטן ומספר התלונות יחסית אינו גבוה, אך יש לתת על כך את הדעת, להעלות את רמת המודעת של מתן השירות לתושבים ולשים למטרה להקטין משמעותית את מספר התלונות המוצדקות.