

**דין וחשבון ממונה תלונות הציבור
לשנת 2021**

מועצה מקומית אבו גוש

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

אבו גוש , 15.3.2022

תוכן העניינים

עמוד	
3-4	1. הקדמה
4	2. תלונות שטופלו בשנת 2021
5	3. התפלגות התלונות בשנת 2021 ובהשוואה לשנה קודמת
6-7	4. אפיון התלונות שטופלו
7-16	5. התלונות שטופלו בשנת 2021 (לפי מחלקות)
7	א. הנהלה
7-8	ב. מוניציפלי
8-11	ג. כ"א ומשאבי אנוש
11	ד. הנדסה
12-13	ה. חינוך
13-15	ו. גביה
15	ז. רישוי עסקים
16	6. סיכום

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2021

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 2021 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 2021

א. תלונות שהטיפול בהם החל בשנת 2020 והסתיים בשנת 2021 : 1

ב. תלונות שהתקבלו בשנת 2021 : 15

ג. תלונות שהתקבלו בשנת 2021 ותוצאות בירורן טרם הסתיים

בשנת 2021 : 2

ד. התפלגות התלונות לפי מגדר : 14 מתלוננים הם גברים (לעומת שנה 17 קודמת), שלוש מתלוננות הן נשים (לעומת 7 שנה קודמת), 9 מתלוננים הם תושבי שכונה (לעומת 3 שנה קודמת).

ה. סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2021 : 17 (לעומת 28 שנה קודמת).

3. התפלגות התלונות בשנת 2021 ובהשוואה לשנה קודמת

<u>מס. תלונות בשנת 2020</u>	<u>מס. תלונות בשנת 2021</u>	<u>תחום טיפול</u>
4	2	מוניציפלי
3	0	גזברות
2	3	חינוך
3	1	הנדסה
6	4	גביה
6	5	כ"א ומשאבי אנוש
1	1	הנהלה
0	1	רישוי עסקים
25 תלונות	17 תלונות	סה"כ

4. הטיפול בתלונות (כולל תלונות שהטיפול בהם לא הסתיים ב – 2020).

תלונות	טיפול	מוצדקת	מוצדקת חלקית	לא מוצדק	מוצדק	נושא התלונה
100%	1				1	הנהלה
50%	2			1	1	מוניציפלי
40%	4			3	2	מש' אנוש וכ"א
100%	1		1			הנדסה
33%	1			1	2	חינוך
25%	3			3	1	גביה
100%	1			1		רישוי עסקים
-----	---		---	----	----	
37.5%	13		1	9	7	

מהטבלאות הנ"ל ניתן לראות כי מספר התלונות שטופלו בשנת 2021 ירד ב- 40% לעומת שנת 2020. מאחר והתלונות בנושא כ"א ומשאבי אנוש הן תלונות של עובדי המועצה, הרי שניתן לראות שמבחינת תלונות ציבור התושבים מספר התלונות ירד מ – 19 תלונות בשנת 2020 ל – 12 תלונות בשנת 2021. ירידה של 36.8%. הירידה המשמעותית ביותר הייתה בתחום הגביה, המוניציפלי והגזברות ואחוז התלונות המוצדקות ירד מ – 42.85% בשנת 2020 ל – 37.5%. ירידה של כ – 12.5%.

להלן טבלה המראה את מספר התלונות המוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית בשנת 2021 בהשוואה לשנת 2020 (מכלל התלונות שטופלו):-

<u>2020</u>				<u>2021</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>
28	3	13	12	17	1	9	7

מהטבלה הנ"ל ניתן לראות כי חלה ירידה של 42% במספר התלונות המוצדקות בהשוואה לשנת 2020 וירידה של 31% במספר התלונות הלא מוצדקות. לגבי התלונות המוצדקות חלקית חלה ירידה של 66%. מדובר בשיפור משמעותי ביותר !.

5. התלונות שטופלו בשנת 2021 (לפי מחלקות)

א. הנהלה

1. בשנת 2020, עובד התאגיד העירוני התלונן כי באתר המועצה לא נמצאו פרוטוקולים של ישיבות מליאת המועצה ושל הוועדות השונות. 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'. בשנת 2021 בעקבות עתירה שהגישו לבית המשפט עורכי דין לקידום מינהל תקין התקבל פס"ד המחייב את המועצה לעדכן את אתר המועצה בכל חומר רלוונטי המחייב פרסום באתר וזאת עד ל - 31.3.2021. משלא עשתה כן, פנו שוב עורכי הדין לקידום מנהל תקין למועצה בהתראה בטרם הגשת בקשה לפי פקודת ביזיון בית משפט. בעקבות כך, התריע היועץ המשפטי למועצה בפני המנכ"ל והודיע לו שעליו לטפל לאלתר לתיקון הליקויים. נכון למועד כתיבת הדוח, טרם הושלם עדכון האתר בכל המידע הנדרש בו וישנם כותרות נושאים שאינם מכילים מידע כלל.

התלונה נמצאה מוצדקת.

ב. מוניציפלי

1 תלונה על מפגעים תברואתיים ומפגעי בטיחות - תושב התלונן על מפגעים תברואתיים ומפגעי בטיחות מסוכנים בקרבת מקום מגוריו. עוד ציין התושב כי בשטח שמול מבנה שהיה שייך בעבר למשטרה הבריטית השטח פרוץ, אינו מגודר וערמות זבל מוצבות במקום. עוד נטען כי מגרש המשחקים שהיה בשכונה נהרס על ידי המועצה וכן שמשאיות אשפה של המועצה חונות בקרבת

הבתים ומפיצות ריח מסריח ויתושים וערמות זבל הכוללת אשפה גושית ורגילה נמצאות בכל רחבי השכונה ואינן נאספות.

מנכ"ל המועצה השיב לתושב כי השטח שאותו ציין התושב הוא שטח שתושבי השכונה פלשו אליו והשתלטו בו והגרוטאות שפונו משם על ידי המועצה היו שייכים לאותם תושבים. לעניין מגרש המשחקים – לאור מצבם המסוכן של המתקנים הוחלט להסירם כדי לא לגרום לנזק למשתמשים.

לגבי ריחות ממשאיות האשפה, טענה זו נשללה מכל וכל ובאשר לניקיון השכונה, הניקיון נעשה על פי לוח זמנים מסודר לגבי כל שכונה ושכונה ללא העדפה לשכונה זו או אחרת.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

2. תלונת עובד על ליקויים בטיחותיים בגנים –

עובד התלונן (בתוקף תפקידו) שעל אף פניות חוזרות ונשנות שלו למנכ"ל המועצה בבקשה להתקין מערכת תקשורת ללחצני מצוקה ומערכת אינטרקום בשערי הכניסה לגנים, הבקשה לא טופלה. העובד התריע על הליקוי והסכנה בטיחות ילדי הגנים והצוות החינוכי. מנכ"ל המועצה התייחס בתשובתו לעובד על ליקויים בתפקודו של העובד בכל הקשור למילוי תפקידו ועל כך שלא מיצה את כל ההליכים עם עובדי המועצה שהנושא באחריותם כדי לפתור את הבעיה. מבדיקה שנערכה, רק במועד כתיבת הדוח (בחודש מרץ 2022) הנושא טופל.

התלונה נמצאה מוצדקת

ג. כ"א ומשאבי אנוש

1. תלונת עובדת על התייחסות פוגענית ובלתי הולמת של מנכ"ל המועצה - עובדת התלוננה על התייחסותו הפוגענית של מנכ"ל המועצה. לטענת העובדת, מנכ"ל המועצה הודיע לה להישאר בבית בגלל הסגר ללא ציון עד מתי ומבלי להתחשב בכך שלדעתה היא עובדת חיונית. עוד מוסיפה העובדת שכל ניסיונותיה ליצור קשר עם המנכ"ל ולקבל מענה ובכלל זה לשאלה האם לבטל את ביקורו של מנהל המחוז של משרד החינוך שהיה אמור להגיע לאישור תקציב ייעודי, עלו בתוהו. הביקורת ביקשה לקבל את תגובת המנכ"ל ולהשיב האם ההנחיה לעובדת שלא להגיע לעבודה ניתנה בע"פ או בכתב והאם נכונה טענת העובדת שהוא לא ענה לפניותיה ובכלל זה לשאלתה האם לבטל את ביקור מנהל המחוז של משרד החינוך?

תשובתו של מנכ"ל המועצה הייתה שהוא לא קיבל את המכתב ויחד עם זאת הוא לא טרח לתת מענה לשאלות שנשאלו אף לא למבקר המועצה וממונה תלונות הציבור. יש לראות התנהלות זאת בחומרה רבה ועל מנכ"ל המועצה להקפיד על התנהלות תקינה מול עובדיו ומול הביקורת.

בהעדר התייחסות עניינית של המנכ"ל, התלונה נמצאה **מוצדקת**

2. תלונת עובד על התנהגות משפילה שאינה הולמת את מנכ"ל המועצה –

בעקבות מגמת עזיבה של תלמידים ממסגרת קידום נוער והקושי בעיבוי בתלמידים חדשים, פנה מנכ"ל המועצה אל העובד בבקשה לקבל נתונים לגבי נשירה של תלמידים ממערכת החינוך. לטענת העובד הנתונים הועברו למנכ"ל אך המנכ"ל ביקש מידע נוסף והבהרות לגבי תלמידים שנשרו ושהמידע לא יכול מידע אחר שאינו רלוונטי. זאת בשעה שהוא היה בחופשה ובאבל משפחתי. לאחר שהעובד שוחח על כך עם מנהל המחלקה הממונה עליו, סכמו השניים כי כל בקשה של המנכ"ל תעבור דרך מנהל המחלקה וכך ענה העובד למנכ"ל. מנכ"ל המועצה כתב לעובד שהוא כנראה לא מבין איך הדברים עובדים וזו פעם אחרונה שהוא מבקש את המידע וזאת עד למחרת בבוקר. המידע שביקש המנכ"ל לא התקבל ובעקבות זאת הזמין המנכ"ל את העובד לשיחת נזיפה עקב אי מילוי הוראת מנכ"ל.

מתכתובת בין מנכ"ל המועצה והיועץ המשפטי עולה כי בעקבות הזימון התקשר העובד למנכ"ל והחל לקלל ולאיים והודיע שלא יגיע לשיחה שנקבעה. בעקבות כך, מנכ"ל המועצה הזמין את העובד לשימוע. במכתב צוין שהמועצה שוקלת לסיים את העסקת העובד וזאת בגין אי מילוי הוראת מנכ"ל, אי מילוי תפקידו של העובד, אי התייצבות לשיחת נזיפה, התבטאויות והתנהגות שאינה הולמת, ואיומים על המנכ"ל.

מנגד, העובד כתב לראש המועצה שהוא דוחה מכל וכל את הטיעונים לשימוע, הוא מרגיש מאוים לפרנסתו והמיילים שהוא קיבל מהמנכ"ל הם משפילים ולא הולמים את מעמדו של המנכ"ל. עוד צוין העובד שבישיבות שלו אתו הוא התנהג בכוחנות ובזלזול תוך ניצול מעמדו ברמיסת כבודו ומתוך כוונה לפגוע בכבודו ובמעמדו.

טענותיו של העובד נבדקו עם מנכ"ל המועצה והוא דחה אותם מכל וכל. הוא אכן היה אסרטיבי בדרישתו לקבל את המידע שביקש ובלוח הזמנים כפי שקבע

ואכן לא קיבל את "הצעת" העובד שהפניה אליו תעשה על ידי מנהל המחלקה מאחר וסבר שכמנכ"ל הוא רשאי לפנות לכל עובד ולבקש ממנו כל מידע שהוא רואה לנכון. בנוסף, המנכ"ל דרש את התנצלותו המיידית של העובד וזאת כדי שישקול את ביטול השימוע.

בשיחה עם העובד הובהר לו את חומרת התבטאויותיו וכלפי המנכ"ל והוא הסכים להתנצל וביקש שהמנכ"ל יהיה קשוב יותר לדבריו.

מאחר ומדובר בתלונות הדדיות ובהתנהגות עובד שאינה ראויה כלפי מנכ"ל, ומאחר ומתוך התכתובת שהייתה בין העובד למנכ"ל לא נראה כי התבטאויות המנכ"ל היו לא ראויות, אני מוצא כי התלונה נמצאה **לא מוצדקת**.

3. תלונת עובד על תנאי עבודה בלתי ראויים –

העובד התלונן על כך שהמיזוג הפועל בחדרו הוא קר באופן בלתי נסבל (צינור האוורור גלוי ויוצא בחדרו) ושלמרות פניות רבות מצדו בנושא העניין טרם טופל. עוד ציין העובד הדבר מהווה סכנה בריאותית ותנאי העבודה הם בלתי סבירים ובלתי אפשריים. התלונה נבדקה ואכן דרגת הקור בחדר היתה בלתי סבירה בעליל. מנכ"ל המועצה הביא טכנאי קירור שטען שמאחר והקירור הוא מרכזי (ולא נקודתי) יש לתת פתרון כולל בכל המשרדים בקומה וזאת מאחר ומתן מענה במשרדו של העובד יצור בעיה במשרדו של עובד/ת אחר/ת. עד למועד כתיבת הדוח הבעיה טרם נפתרה. התלונה נמצאה **מוצדקת**.

4. עובד התלונן על נידוי מתפקידו והתנקמות –

העובד טען במספר פניות בכתב למנכ"ל המועצה כי זה האחרון מנדה אותו מתפקידו, אינו משתף אותו באירועים הקשורים למילוי תפקידו וזאת מתוך נקמנות. בעקבות זאת, טען העובד כי נפגע שמו הטוב ותדמיתו מול כלל עובדי המועצה, הגורמים המקצועיים שהוא עובד מולם וכן תושבי הישוב.

מנכ"ל המועצה דחה מכל וכל טענות אלו והעלה טענות נגדיות על היעדרויות רבות של העובד דווקא בתקופה בה הוא נדרש לתת מענה מתוקף תפקידו. כמו כן, טען המנכ"ל כי העובד מפגין חוסר מוטיבציה, אי קבלת מרות וחוסר מקצועיות המגיעה עד כדי רשלנות של ממש בביצוע תפקידו. העובד התבקש לתקן לאלתר שורה של ליקויים שהתגלו בביקורת שנעשתה על ידי גורם חיצון

ולטענת המנכ"ל, העובד תירץ את אי מילוי הנחיותיו של המנכ"ל בתירוצים ובכתיבת מכתבים וזאת במקום לתת מענה בתיקון הליקויים.

מאחר ועניין המשך העסקתו של העובד נמצא בבוררות, לא ניתן בשלב זה לחוות דעה בהתייחס לתלונת העובד.

הטיפול טרם הסתיים בשנת 2021.

5. תלונת עובד על אי תשלום עבור שירות מילואים –

העובד (שכבר אינו עובד במועצה), התלונן ששירת יום אחד במילואים ולמרות פניותיו החוזרות ונשנות למועצה, לא קיבל תשלום עבור יום מילואים זה וזאת למרות שהמוסד לביטוח לאומי הודיע לעובד שהעביר למועצה את עלות יום המילואים. העובד פנה למבקר המדינה לקבלת סעד.

מבדיקת תלוש השכר עולה כי העובד קיבל שכר עבודה מלא בגין אותו חודש ולא קוזז לו בגין יום המילואים ששרת. בתלוש השכר מופיע מידע אינפורמטיבי המציין כי העובד שירת במילואים ללא ציון סכום. יתכן שהעובד חשב שאי הופעת סכום משמעו שלא שולם לו שכר בגין יום המילואים או לחילופין, מאחר וביטוח לאומי דיווח לעובד על תגמול גבוהה יותר בגין יום המילואים אז, מגיע לעובד הפרש תשלום. אלא שביטוח לאומי מתגמל את המעסיק גם בגין עלויות מעביד שאינן קשורות לעובד. המועצה הגיבה בהתאם במכתבה למבקר המדינה.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

ד. הנדסה

1. תושבי שכונה התלוננו על פלישת תושבים (שכנים) לשטח ציבורי ועל בניה

לא חוקית בכביש סטטוטורי. מדובר בתלונה משנת 2020 .

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 דבר שגרם לריבים בין השכנים. המועצה בודקת אפשרויות חוקיות למתן מענה במקום ופתרון הסכסוך בין השכנים. בנוסף, ראש המועצה ניסה במהלך שנת 2021 לגשר בין הצדדים אך

ללא הצלחה. לדברי ראש המועצה כרגע המצב שקט בשטח. מאחר ומדובר במעורבות לא חוקית של כל הצדדים, התלונה נמצאה **מוצדקת חלקית**.

ה. חינוך

1. תלונה שטיפולה החל בשנת 2019 והוא מתייחס להנגשת שתי כיתות המיועדות לשני תלמידים בעלי ליקויי שמיעה. לאור בקשת ההורים להנגיש 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. לאור בקשה חוזרת של ההורים להנגשת כיתה נוספת ומאחר ומנהל בית הספר דיווח כי לא ניתן להשאיר את כל ילדי הכיתה באותה כיתה במשך שש שנות לימוד, המועצה ביקשה ממשרד החינוך לאשר כיתה נוספת לקראת שנת הלימודים תשפ"ב. במהלך חודש מאי 2021, ההורים הגישו בקשה להעביר את שני ילדיהם בשנת הלימודים תשפ"ב לבית הספר היסודי השני באבוגוש וביקשו שהמועצה תנגיש **שם** כיתה עבור ילדיהם וזאת כאשר הנגשת הכיתה הנוספת נמצאת בעיצומה. המועצה הזמינה את האימא לשיחת הבהרה אך האם סירבה להגיע. ההורים ניסו לערער על החלטה מהנימוק שישנם איומים והסתה כנגד ילדיהם דבר הגורם נזק רגשי, נפשי וחברתי. לדעת מנהל מחלקת החינוך, מדובר בסכסוך בין ההורים לסייעת בבית הספר דבר שאינו מצדיק מעבר לבית ספר אחר מה גם שמשרד החינוך לא יאפשר לתקצב כיתה נוספת.

התלונה נמצאה **לא מוצדקת**

2.תלונה על הצורך בהחלפת רכב היסעים לילד נכה –

תושב, אב לילד נכה הלומד מחוץ לאבו גוש, פנה לעובד מועצה שהוא קרוב משפחתו בבקשה שיאשר כי רכב עם מעלון גדול אינו יכול לעמוד בכביש התלול הסמוך לביתו. נציין כי בשנה קודמת נוצרו חיכוכים בין אב המשפחה לבין המסיע. עובד המועצה כתב להורה חוות דעת, (ללא אישור הממונה עליו ו/או מנכ"ל המועצה), כי עקב העלייה הקשה ושיפוע של מעל 40% רכב ארוך

המיועד להסעת ילדים נכים המרותקים לכיסא גלגלים אינו יכול לחנות בצורה בטוחה ואמינה וקיימת סכנת התדרדרות וסכנת חיים. בעקבות חוות דעת זו שנמסרה אך ורק להורה, ההורה פנה למשרד החינוך והתלונן שאין אפשרות לאסוף ולהחזיר את בנו הנכה אלא אם כן ההסעה תעשה על ידי רכב היסעים קטן עם מעלון המתאים לתנאי השטח. לאור התלונה שהסתמכה על חוות הדעת של עובד המועצה, משרד החינוך אישר קו הסעה מיוחד עם רכב קטן. מבירור שנערך עם העובד במקום האירוע, הוכח לעובד כי יתכן וטעה בחוות דעתו. זאת ועוד, העובד כלל לא בדק בפועל את נכונות דבריו. לאור התערבות המועצה הוחלט לבצע בדיקה מול חברת ההיסעים והמשכ"ל. מבדיקה שנעשתה עם קבלן ההיסעים, נציג המשכ"ל ומנכ"ל המועצה, התברר כי רכב היסעים גדול אינו יכול להעלות ולהוריד את הרכב במישור בסמוך לבית ולפי כך אכן יש צורך ברכב קטן עם מעלון. התלונה נמצאה **מוצדקת**.

3. תלונת מנהלת בית ספר על תפקוד לקוי של עובדי הניקיון ועל מחסור

בחומרי ניקוי. (תלונה חוזרת משנה קודמת).

מנהלת בית הספר פנתה מספר פעמים למנכ"ל המועצה בטענה כי מבנה בית הספר גדל ובית הספר זקוק לעובדי ניקיון נוספים ולחומרי ניקוי איכותיים יותר. לתלונה זו התווספה באותו עניין תלונה של נציגות ההורים. תשובת מנכ"ל המועצה הייתה שהמועצה יצאה למכרז ניקיון חדש ובו שינוי בשעות העבודה של עובדי הניקיון וכן במספר עובדי הניקיון לפי הצרכים שיוגדרו מראש אך יש לקחת בחשבון שיתכנו תקלות בראשית הדרך.

נציין כי מנהל בית ספר נוסף התלונן באותו עניין.

נכון למועד כתיבת הדוח המנכ"ל דיווח כי אין תלונות על הניקיון.

נכון למועד התלונה, התלונה **נמצאה צודקת** אך נראה שנמצא לה פתרון.

1. גביה

1. תלונת תושב על שירות מאכזב ונוהל לקוי בעתות משבר הקורונה.

(מחלקות המועצה בכלל ומחלקת הגביה בפרט) –

התלונה מתייחסת להתאמה והנגשת השירות לתושב בתקופת הקורונה, חוסר מענה וזמני המתנה ארוכים, חוסר אפשרות לבצע תשלומים ומילוי טפסים

באופן מקוון, התקהלות תושבים מחוץ למחלקת הגביה כתוצאה מאי קבלת מענה טלפוני כאשר לרוב מדובר בקשישים ואנשים עם מוגבלויות, בירוקרטיה של המצאת מסמכים ללא מתן עזרה במילוי הטפסים.

תשובת מנכ"ל המועצה לתושב הייתה שהמועצה פועלת על פי הנחיות משרד הבריאות אשר אינן מאפשרות קבלת קהל וזאת על מנת לשמור על בריאות הציבור. המועצה מתכוונת להפעיל בעתיד מערכת CRM המיועדת לעקוב אחר פניות טלפוניות ומתן התשובות לתושבים. כמו כן, המועצה פועלת כך שבעתיד ניתן יהיה למלא טפסים ולשלם באופן מקוון באתר המועצה. התלונה נמצאה **מוצדקת**.

2. תלונת תושב למשרד מבקר המדינה על ביצוע עיקול וגביית כספים שלא כדין מחשבון הבנק שלו –

לטענת התושב, העיקול וגביית הכספים נעשה בגין חוב ארנונה לכאורה על מחסן שטענתו אינו שייך לו והוא נרשם בטעות על שם אשתו ולעניין זה הוא הגיש למועצה תצהיר. לעניין החובות שנצברו משנת 2005 טען התושב שנודע לו עליהם לראשונה רק בזמן האחרון וגביית החוב משנת 2005 נעשית בניגוד להנחיית היועץ המשפטי לממשלה על נקיטת הליכי גבייה ללא התראה וללא צידוק וזאת לאחר שחלפו שנים רבות ממועד שבו יכלה המועצה לראשונה לגבות את החוב. בתגובה לפניית נציג משרד מבקר המדינה, טענה המועצה כי בניגוד לטענת התושב, התושב שילם בשנת 2004 ו- 2005 תשלום מסוים על חשבון החוב בגין אותו הנכס כך שאינו יכול לטעון שהנכס אינו שלו מה גם שלא הוכיח על שם מי הועבר הנכס. לעניין התצהיר טענה המועצה כי התצהיר מעולם לא הוגש למועצה ואין הוכחה על כך שהוא הוגש. זאת ועוד, התושב אינו יכול לטעון כי לא ידע על קיום החוב מאחר ובדרישות התשלום התקופתיות מופיע שקיים חוב ודרישות התשלום שנמסרו לתושב מעולם לא הוחזרו עקב אי קבלת דבר דואר.

נציג מבקר המדינה ביקש מהמועצה להציג בפניו אסמכתאות המעידות על פעולות גבייה שביצעה המועצה בין השנים 2005 ועד 2017 ולא הסתפק בתשובת המועצה. על אף שמדובר בשנים קדומות, המועצה הצליחה שתי התראות "אדומות" מהשנים 2007 ו- 2008 ולהציגם בפני נציג מבקר המדינה אך לא מעבר לזה.

מבקר המדינה הודיע במכתבו למועצה כי עבר פרק זמן ארוך (משנת 2008 ועד 2017) בו המועצה לא הוכיחה כי פעלה לגביית החוב ועל כן גביית הכספים בצו מנהלי נעשה שלא כדין. המועצה אינה מסכימה לקביעה זו. הטיפול טרם הסתיים בשנת 2021

3. תלונת תושב על חיוב ארנונה עבור שטחים שאינם חייבים בתשלום ארנונה – התושב התלונן על חיוב ארנונה בגין שבילי מעבר מקורים המובילים אל ביתו, שבילים המשמשים כשבילי גישה עקב מוגבלותו ונכותו וזאת בניגוד לצו הארנונה. בתשובתו של מנהל מחלקת הגבייה הוסבר לתושב כי לפי צו הארנונה המועצה רשאית לגבות ארנונה מאחר ומדובר בחלק מקורה אחר הנמצא בצמידות לבניין וזאת על פי צו הארנונה. התושב לא קיבל את עמדת מנהל מחלקת הגבייה אך החוב שולם..

התלונה נמצאה לא מוצדקת

4 תושב התלונן כי בהגיעו למחלקת הגבייה 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 הגבייה הם 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 הגבייה 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. החוב שולם.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

ז. רישוי עסקים

1. תלונת תושב על הפעלת בית קפה ונרגילות –

תושב התלונן על עסק המפעיל בית קפה ועישון נרגילות ללא רישיון עסק ובסמוך לביתו דבר הגורם לנזק בריאותי לילדו הנכה וכן לשכנים. מבדיקה עם מנהל רישוי עסקים נמסר כי בעל העסק נמצא בהליך רישוי ומבדיקות שערך, (כולל בדיקת פתע שנערכה עם נציג איכות הסביבה) , לא נמצאו נרגילות

ובעל העסק התחייב שלא יהיו נרגילות במקום . עוד נמסר כי ככל הנראה מדובר בסכסוך משפחתי. התלונה נמצאה לא מוצדקת.

6. סכום

בשנת 2021 המועצה טיפלה ב - 17 תלונות של תושבים ושל עובדים לעומת 28 תלונות בשנת 2020 . **מדובר בירידה של כ - 40% במספר התלונות.** 7 תלונות נמצאו מוצדקות (41.18%) לעומת 12 תלונות (42.85%) בשנת 2020. 9 תלונות נמצאו לא מוצדקות (52.94%) לעומת 13 תלונות (46.42%) בשנת 2020. ותלונה אחת נמצאה מוצדקת חלקית - (5.88%) לעומת שלוש תלונות (10.75%) בשנת 2020 . מדובר בירידה של 42% במספר התלונות המוצדקות לעומת שנת 2020 , ירידה 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.