

**דין וחשבון ממונה תלונות הציבור
לשנת 2022**

מועצה מקומית אבו גוש

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

אבו גוש , 31.3.2023

תוכן העניינים

עמוד

3-4	1. הקדמה
4	2. תלונות שטופלו בשנת 2022
5	3. התפלגות התלונות בשנת 2022 ובהשוואה לשנה קודמת
5-6	4. אפיון התלונות שטופלו
6-11	5. התלונות שטופלו בשנת 2022 (לפי מחלקות)
6	א. מוניציפלי
7-8	ב. כ"א ומשאבי אנוש
9	ג. רווחה
9-10	ד. חינוך
11	ה. גביה
12	6. סיכום

דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2022

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 2022 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 2022

א. תלונות שהטיפול בהם החל בשנת 2021 או לפני והסתיים בשנת 2022 : 3

ב. תלונות שהתקבלו בשנת 2022 : 10

ג. תלונות שהתקבלו בשנת 2022 ותוצאות בירורן טרם הסתיים

בשנת 2022 : 0

ד. התפלגות התלונות לפי מגדר : 6 מתלוננים הם גברים (לעומת שנה 14 קודמת), 7 מתלוננות הן נשים (לעומת 9 שנה קודמת), 10 מתלוננים הם תושבי שכונה (לעומת 9 שנה קודמת).

ה. סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2022 : 13 (לעומת 17 שנה קודמת).

3. התפלגות התלונות בשנת 2022 ובהשוואה לשנה קודמת

תחום טיפול	מס. תלונות בשנת 2022	מס. תלונות בשנת 2021
מוניציפלי	2	2
חינוך	6	3
הנדסה	0	1
גביה	1	4
כ"א ומשאבי אנוש	3	5
הנהלה	0	1
רישוי עסקים	0	1
רווחה	1	0
סה"כ	13 תלונות	17 תלונות

4. הטיפול בתלונות (כולל תלונות שהטיפול בהם לא הסתיים ב – 2022).

אחוז תלונות	טיפול	נושא התלונה		
		מוצדק	לא מוצדק	מוצדק חלקית
	הסתיים ב 2022	מוצדקות		
100%	2	2		
0%	3	1	2	
0%	1	1		
67%	6	4	1	
0%	1	1		
-----	---	----	---	----
23%	13	7	3	

מהטבלאות הנ"ל ניתן לראות כי מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2022 ירד ב- 35% לעומת שנת 2021. מאחר והתלונות בנושא כ"א ומשאבי אנוש הן תלונות של עובדי המועצה, הרי שניתן לראות שמבחינת תלונות **ציבור התושבים** מספר התלונות ירד מ – 12 תלונות בשנת 2021 ל – 10 תלונות בשנת 2022. ירידה של 16.65%. העלייה המשמעותית ביותר הייתה בתחום החינוך והירידה המשמעותית ביותר הייתה בתחום הגזברות.

להלן טבלה המראה את מספר התלונות המוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית בשנת 2022 בהשוואה לשנת 2021 (מכלל התלונות שטופלו):-

		<u>2021</u>		<u>2022</u>			
		לא	מוצדק	לא	מוצדק		
<u>סה"כ</u>	<u>חלקית</u>	<u>מוצדק</u>	<u>מוצדק</u>	<u>מוצדק</u>	<u>חלקית</u>	<u>סה"כ</u>	<u>מוצדק</u>
17	1	9	7	13	3	7	3

מהטבלה הנ"ל ניתן לראות כי **חלה ירידה של 57% במספר התלונות המוצדקות** בהשוואה לשנת 2021 וירידה של כ – 22% במספר התלונות הלא מוצדקות. לגבי התלונות המוצדקות חלקית חלה עליה של פי 3 אך מדובר במספר תלונות קטן.

5. התלונות שטופלו בשנת 2022 (לפי מחלקות)

א. מוניציפלי

1. תלונה על אירוע מתוכנן המהווה סכנה לציבור –

תושב התלונן על אירוע מתוכנן (חתונה) האמורה להיערך בשטח ציבורי ושנבנה במקום במה וחיבורי חשמל באופן המהווה סכנה לציבור. מהנדס המועצה בדק את התלונה והתברר כי הבמה אומנם נבנתה על שטח פרטי אך בניית הבמה הייתה מתחת לקו מתח גבוה וחיבורי החשמל אכן היוו סכנה לציבור. המארגנים התבקשו להזיז את הבמה ולטפל בחיבורי החשמל.

התלונה נמצאה מוצדקת

2. תלונה על טעויות במספור בתים ואי מתן מענה על ידי מנכ"ל המועצה –

תושב התלונן שמזה ארבעה חודשים הוא פונה למנכ"ל המועצה להסדרת טעות במספור הבית וכתוצאה מכך אינו מקבל את הדואר השייך לו אלא דואר של תושבים אחרים. נציין כי המועצה העסיקה קבלן חיצוני למספור מחדש של בתי היישוב ונמצאו טעויות רבות במספרי הבתים ועשרות תושבים התלוננו על כך. מנכ"ל המועצה הבטיח לו כי תוך מספר ימים הנושא יוסדר אך זה לא קרה. מבדיקה התברר כי הקבלן שביצע את העבודה עזב את השטח ולא נענע לטלפונים ולהודעות. יחד עם זאת מנכ"ל המועצה לא נתן פתרון חלופי כמו מציאת קבלן אחר או ביצוע התיקונים באמצעות עובדי האחזקה של המועצה.

תלונת התושב נמצאה מוצדקת

ב. כ"א ומשאבי אנוש

1. תלונה משנת 2021 של עובד לשעבר על אי תשלום עבור שירות מילואים –

התלונה עסקה באי תשלום לכאורה של החזר כספי עבור שירות מילואים דבר שנבדק ונמצא כלא נכון. העובד פנה למשרד מבקר המדינה ותשובת משרד מבקר המדינה הייתה שמאחר והמתלונן לא השיב לפנייתיהם, בירור התלונה הופסק.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונת עובד על אי שיתוף פעולה של מנכ"ל המועצה –

העובד התלונן כי במשך מעל שלושה חודשים הוא פנה ארבע פעמים בכתב אל מנכ"ל המועצה וביקש את שיתוף הפעולה בנושאים הקשורים לתחום אחריותו והדורשים התערבות של מנכ"ל המועצה. מנכ"ל המועצה התבקש להגיב למכתב התלונה ולבקשות הספציפיות של העובד אך לא התקבלה תגובה והבקשות לא טופלו. לאחר התערבות הביקורת המנכ"ל אמר לעובד כי הנושאים שהעובד העלה במכתבו הם בתחום אחריותו המקצועית ועליו לפתור בעצמו את הבעיות. מדובר בנושא אחד מתוך ארבעה נושאים שהעלה העובד במכתביו השונים ואילו יתר הנושאים שאכן באחריות מנכ"ל המועצה כלל לא טופלו. נדגיש כי המועצה נמצאת בהליך בורות מול העובד וכן בהליך משפטי בבית הדין לעבודה בו טען העובד כי המועצה מתעמרת בו ומתנכלת לו.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

3. תלונת עובד על כך שמנכ"ל המועצה מתנכל לו ולא מאפשר לו לצאת

להשתלמויות וכנסים ועל כך שמנכ"ל המועצה מתעלם ואינו משיב למכתביו –

מדובר בתלונה נוספת של אותו עובד כאמור בסעיף 2 לעיל. העובד ביקש לצאת לכנס מקצועי של בעלי תפקידים וכן קורס הכשרה בתחום עיסוקו. כמו כן, העובד התלונן כי מנכ"ל המועצה מתעלם מפניות שלו אליו ואינו משיב למכתביו.

תגובת מנכ"ל המועצה הייתה כי בקשותיו של העובד לא אושרו עקב אי שביעות רצון מתפקודו של העובד. לגבי אי התייחסותו בכתב של מנכ"ל המועצה לפניית העובד, אכן מצופה ממנכ"ל המועצה כי ישיב לעובד

בכתב ובפרק זמן סביר. (מקבול תוך 14 ימי עבודה) והתמהמהות של מעל תשעה חודשים אינה מקובלת כלל ועיקר.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית.

ג. רווחה

1. תלונה תושבת על יחס לא הוגן של עובדת מחלקה ועל אי קבלת מידע –

תושבת התלונה כי עובדת מחלקה סרבה לתת לה מידע בקשר לאחיינים שלה ובאחת השיחות אף טרקה לה את הטלפון. מביור שנעשה בנוכחות המתלוננת התגלו סתירות בגרסתה. תחילה טענה המתלוננת כי התקשרה למסירת מידע על האחיינים שלה שאינם מבקרים במסגרות חינוך מזה מספר חודשים ולאחר מכן טענה שהיא ביקשה לקבל מידע לגביהם אך סורבה. נציין כי המתלוננת הייתה מנועה מלקבל את המידע שביקשה מאחר והמידע הוא מסווג והיא אינה מהווה קירבה ראשונה כלפי הילדים. לעניין טריקת הטלפון, מאחר ולדברי עובדת המחלקה המתלוננת התקשרה מספר רב של פעמים וקיבלה אותה תשובה ומאחר והיה עליה להיכנס לשיבה בעת שהמתלוננת התקשרה, היא הבהירה לה שאין באפשרותה לסייע לה מעבר למה שכבר נאמר לה והיא אינה יכולה להמשיך בשיחה והיא סיימה את השיחה. הפקת הלקחים שנעשתה לאור האירוע היה שאומנם העובדת פעלה כראוי בכך שלא נתנה למתלוננת מידע שלא הייתה רשאית לקבל אך יחד עם זאת יש להקפיד לנהל את שיחות הטלפון עם הפונים אליהם ברגישות ובהתאפקות כיאה לעובד ציבור.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

ו. חינוך

1. תלונה שטיפולה 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.

לאור סירובה של המועצה ומשרד החינוך בהנגשת כיתה נוספת, ההורים פנו שוב למועצה וביקשו להעביר את ילדיהם לבית הספר היסודי ולהנגיש עבור ילדיהם כיתה בבית בספר. הנימוק לכך היה שינוי כתובתם באבו גוש.

התשובה שניתנה להורים הי שמאחר והונגשה עבור ילדיהם כיתה, משרד החינוך אינו מאשר הנגשה נוספת. (מאשרים רק שלוש פעמים : בבית ספר יסודי, בחטיבה ובתיכון). המעבר לכתובת אחרת באותו ישוב אינו מצדיק הנגשה נוספת.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

2. תלונת הורים, (אותם הורים כאמור במקרה מס. 1 לעיל), על התנכלות סייעת בבית הספר בו ילדיהם לומדים ועל כך שילדיה של הסייעת תקפו את ילדיהם בדרכם הביתה מבית הספר וכתוצאה מאותה תקיפה נגרם נזק למכשירי השמיעה של הילדים. ההורים ביקשו מהמועצה באמצעות עורך דינם פיצוי בגין הנזק שנגרם וכן אישור להעברת ילדיהם לבית ספר בירושלים. מבדיקה שערכה המועצה, מתברר כי מדובר בסכסוך בין משפחות והמועצה אינה צד לעניין ולגבי הנזק שנגרם, הוסבר להורים שהם יכולים לפנות למשרד החינוך במסגרת ביטוח תלמידים או לתבוע את הורי הילדים הפוגעים. באשר לבקשה למעבר לבית ספר אחר בירושלים, מאחר והמועצה נותנת מענה לילדים בבית ספר בישוב, המועצה אינה חייבת לאשר את המעבר כל עוד מדובר בהוצאות כספיות כגון הסעות שהמועצה אמורה לממן.

התלונה מצאה לא מוצדקת

3. תלונת מורים מחטיבת הביניים על מצב תחזוקה ירוד של בית הספר ועל תנאי לימוד לא נאותים –

מכתב התלונה של המורים כלל מכלול רב של סעיפים המצביעים לכאורה על מחסור באמצעי לימוד, ריהוט שבור ורקוב, בעיות בטיחות, תחזוקה ירודה של מבנה בית הספר, מחסור בספרייה, אין שרותי אינטרנט ועוד. הבדיקה העלתה כי חלק מהטענות שהועלו לא היו מוצדקות כגון: שרותי האינטרנט, מחסור באמצעי לימוד, ספרייה הקיימת באגף העל יסודי ותלמידי בית הספר רשאים להשתתף בה. באשר לבעיות התחזוקה והריהוט, אכן נמצאה הצדקה בטענתם ואב הבית התבקש יחד עם אנשי האחזקה של המועצה לטפל בתיקון הליקויים.

התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

4. תלונה על אי שיתוף פעולה של מנהל מחלקת החינוך מול בית הספר היסודי

המתלוננת הציגה עצמה כיו"ר ועד הורים של בית הספר היסודי על אף שכלל הידוע לא נערכו בחירות והיא לא נבחרה לתפקיד. תלונתה התמקדה בהיעדרותו של אב הבית מבית הספר שכתוצאה מכך שערי בית הספר נותרו נעולים וכן על מצב תחזוקתי ירוד של מבנה בית הספר. לטענת המתלוננת, מנהלת בית הספר ניסתה מספר פעמים לפנות למנהל מחלקת החינוך כדי שיטפל בבעיות בית הספר אך לא זכתה למענה. מבדיקה שנעשתה מול מנהל מחלקת החינוך ומנכ"ל המועצה, השניים שללו מכל וכל את הטענות המועלות וציינו כי לא הוצגו ראיות לאשמות. לדברי המנכ"ל, המועצה מטפלת באירועים ככל שנדרש.

התלונה נמצאה לא מוצדקת

5. תלונת הורה על סירובה של מזכירת בית ספר לתלמידה בחטיבת הביניים להתקשר לאמא שלה ועל יחס לא הוגן ומכבד –

במקרה המדובר, מזכירת בית הספר הייתה בהשתלמות והחליפה אותה סייעת. התלמידה ביקשה מהמזכירה המחליפה להתקשר לאמא שלה ונתנה מספר טלפון שגוי בן 12 ספרות ולא ניתן היה ליצור קשר עם האם. הבעיה נפתרה לאחר שסייעת אחרת המכירה את האם התקשרה למספר הנכון. מנהלת בית הספר הכחישה בכל תוקף את טענת האם על יחס לא הוגן ולא מכבד אלא בדיוק ההיפך. המנהלת הציעה להיפגש עם האם כדי להסדיר את ההדורים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

6. תלונת סייעת בגן ילדים על התנהגותה ותפקודה של הגננת באותו גן

המתלוננת טענה כי הגננת מתנכלת אליה, אינה נוהגת כלפיה בהגינות, בכבוד ובאדיבות, מטיחה בה האשמות שווא ושקרים, נוהגת ביחס מיוחד כלפי ילדים שיש לה איתם קשר משפחתי לעומת ילדים אחרים והתנהלותה כגננת אינו מקצועי ואחראי.

נערכה באמצעותי שיחת גישור בין הסייעת והגננת והיו תלונות מצד הגננת על תפקוד לקוי של הסייעת. הוצע על "פתיחת דף חדש" בין השניים תוך קביעת סדרי עבודה מקובלים בין השניים. הגננת סרבה לשתף פעולה.

התלונה נמצאה צודקת

ז. גביה

1. תלונת תושב למשרד מבקר המדינה על ביצוע עיקול וגביית כספים שלא כדין מחשבון הבנק שלו תלונה משנת 2021 –

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. לאור התנגדותה של המועצה לקביעת משרד מבקר המדינה, הוזמן היועמ"ש של המועצה ואנכי לשיחת בירור במשרד מבקר המדינה. המועצה הבהירה האת הייחודיות והמיוחדות הקיימת בישוב אבו גוש בהקשר של קשרי משפחה והקושי להוכיח באמצעות דוורים שגם הם תושבי המקום שההתראות והתזכורות הוגשו לחייבים במועד. מבקר המדינה באופן חריג קיבל את ההבהרות ולא ראה מקום להתערבותו בפעולות שנקטה המועצה

התלונה נמצאה לא מוצדקת

6. סכום

בשנת 2022 המועצה טיפלה ב- 13 תלונות של תושבים ושל עובדים לעומת 17 תלונות בשנת 2021. **מדובר בירידה של 23.53% במספר התלונות.** 3 תלונות נמצאו מוצדקות – 23.08% לעומת 7 (41.18%) בשנת 2021. **ירידה של כ- 57%.** 7 תלונות נמצאו לא מוצדקות – 53.85% לעומת 9 (52.94%) בשנת 2021. **ירידה של 22.22% לעומת שנת 2021 ושלוש תלונות נמצאו מוצדקות חלקית - 23.08% לעומת תלונה אחת (5.88%) בשנת 2021.** – פי שלוש לעומת שנה קודמת.

בכללי, מדובר בירידה במספר התלונות המוצדקות והלא מוצדקות לעומת שנת 2021. 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. מנכ"ל המועצה התבקש להגיש תכנית בה הוא מפרט כיצד הוא מתכוון לשפר את איכות השירות לתושב ואת תפקוד המחלקות השונות. לדברי המנכ"ל יחול שיפור משמעותי לכשיוקם מוקד 106 אך מוקד זה טרם הוקם ולא ברור מתי זה יקרה. נציין כי ישנם תלונות רבות שאינן מגיעות לשולחנו של נציב תלונות ציבור אלא מגיעים ישירות למנכ"ל המועצה ואין כל רישום ומעקב אחר הטיפול בתלונות אלו, מענה שניתן, האם הבעיה שבגינה הוגשה התלונה נפתרה? וכו'.