

**דין וחשבון ממונה תלונות הציבור  
לשנת 2023**

**מועצה מקומית אבו גוש**

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

**אבו גוש , 30.4.2024**

## תוכן העניינים

### עמוד

3-4	1. הקדמה
4	2. תלונות שטופלו בשנת 2023
5	3. התפלגות התלונות בשנת 2023 ובהשוואה לשנה קודמת
6	4. אפיון התלונות שטופלו
6-10	5. התלונות שטופלו בשנת 2023 ( לפי מחלקות )
6	א. מוניציפלי
7	ב. כ"א ומשאבי אנוש
8	ג. חינוך
8	ד. גבייה
9	ה. כללי
10	6. סיכום

## דין וחשבון ממונה תלונות הציבור לשנת 2023

### 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 2023 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 הנלון, 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 2023

א. תלונות שהטיפול בהם החל בשנת 2022 או לפני והסתיים בשנת 2023 : 0

ב. תלונות שהתקבלו בשנת 2023 : 9

ג. תלונות שהתקבלו בשנת 2023 ותוצאות בירורן טרם הסתיים

בשנת 2023 : 0

ד. התפלגות התלונות לפי מגדר : 5 מתלוננים הם גברים ( לעומת שנה 6 קודמת ), 4 מתלוננות הן נשים ( לעומת 7 שנה קודמת ), 6 מתלוננים הם תושבי שכונה ( לעומת 10 שנה קודמת ).

ה. סה"כ תלונות שטופלו בשנת 2023 : 9 ( לעומת 13 שנה קודמת ).

### 3. התפלגות התלונות בשנת 2023 ובהשוואה לשנה קודמת

תחום טיפול	מס. תלונות בשנת 2023	מס. תלונות בשנת 2022
מוניציפלי	2	2
חינוך	2	6
כללי	1	0
גביה	1	1
כ"א ומשאבי אנוש	3	3
רווחה	0	1
<b>סה"כ</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

### 4. הטיפול בתלונות

אחוז תלונות	טיפול	נושא התלונה			
		מוצדק	לא מוצדק	מוצדק	מוצדק
50%	2	1	1	1	מוניציפלי
33%	3	1	1	1	מש' אנוש וכ"א
0%	1		1		כללי
0%	2	1	1		חינוך
0%	1		1		גביה
-----	---	---	----	----	
22%	9	2	5	2	

מהטבלאות הנ"ל ניתן לראות כי מספר התלונות שהתקבלו בשנת 2023 ירד ב- 30% לעומת שנת 2022. כמו כן ניתן לראות שמבחינת תלונות **ציבור התושבים** מספר התלונות ירד מ- 10 תלונות בשנת 2022 ל- 6 תלונות בשנת 2023. ירידה של 40%. הירידה המשמעותית ביותר של מספר התלונות הייתה בתחום החינוך.

להלן טבלה המראה את מספר התלונות המוצדקות, לא מוצדקות ומוצדקות חלקית בשנת 2023 בהשוואה לשנת 2022 ( מכלל התלונות שטופלו ):-

		<u>2022</u>		<u>2023</u>			
		לא	מוצדק	לא	מוצדק		
<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>
13	3	7	3	9	2	5	2

מהטבלה הנ"ל ניתן לראות כי מספר התלונות המוצדקות ירד ב – 11% בהשוואה לשנת 2022 וירידה של כ – 29% במספר התלונות הלא מוצדקות. לגבי התלונות המוצדקות חלקית חלה ירידה של 33% אך מדובר במספר תלונות קטן.

## 5. התלונות שטופלו בשנת 2023 ( לפי מחלקות )

### א. מוניציפלי

#### 1. תלונה על חדירת מי גשמים לדירה עקב עבודות אספלט שביצעה המועצה –

תושבת התלוננה חדירת מים גשמים לביתה כתוצאה מעבודות אספלט שביצעה המועצה ליד ביתה. לאחר בדיקת המהנדס התברר שהקבלן המבצע לא ביצע שיפוע הפוך למניעת כניסת מים לדירה. התקלה תוקנה.

#### התלונה נמצאה מוצדקת

#### 2. תלונת תושבת על בקשה שלא זכתה לכאורה להתייחסות להפקעת דרך

#### לביתה עקב מוגבלויות הליכה –

תושבת התלוננה אצל משרד מבקר המדינה שפנתה עשרות פעמים למועצה בבקשה להפקיע עבורה דרך לביתה לכניסת רכב וזאת עקב גילה ומוגבלויות הליכה. התקבלה פניה ממשרד מבקר המדינה ובה בקשה להשתתף בהליך גישור נשוא התלונה הנ"ל. תגובת המועצה הייתה שלא מוכרת למועצה כל פנייה בעניין הדרך המדוברת ובכדי להשיב לבקשת המשרד, המועצה מבקשת לקבל את העתקי הפניות אם וככל שנעשו לבדיקה ולהחלטה אם יש מקום לקיים גישור אם לאו. מאז תשובת המועצה חלפו אחד עשר חודשים ולא התקבלה כל תגובה ו/או התייחסות.

#### תלונת התושב נמצאה לא מוצדקת

## ב. כ"א ומשאבי אנוש

### 1. תלונת עובד על העסקת מתמודד בבחירות לחברי מועצה באמצעות חברה

#### קבלנית –

עובד התלונן על כך שחברה קבלנית הנותנת למועצה שרותי אבטחה במוסדות חינוך, מעסיקה עובד המתמודד לבחירות לחברי מועצה. מאחר ואין מדובר בחבר מועצה מכהן אלא במי שמתכוון להתמודד במסגרת סיעתו ולהתמנות כחבר מועצה עתידי, דבר שהוא אינו וודאי כלל ועיקר, הרי שבמועד המדובר אין מניעה שיועסק על ידי חברה קבלנית.

**התלונה נמצאה לא מוצדקת**

### 2. תלונת תושב על תפקוד לקוי של פקח המועצה –

התושב התלונן כי פנה לפקח וביקש את התערבותו עקב חניית דחפור ליד ביתו. עוד טוען התושב כי בשיחת טלפון של הפקח אתו, טען הפקח שהתושב איים על נהג הדחפור. התושב טען שהוא המאויים וביקש מהפקח להגיע למקום האירוע והפקח לא הגיע לשם. נציין כי הפקח פוטר עקב תלונות רבות שהגיעו הקשורות לאי תפקודו וטיפול לוקה במפירי חוק.

עקב חוסר היכולת לאמת עם הפקח את מהות התלונה, התלונה נמצאה

**מוצדקת חלקית**

### 3. תלונת עובדת כנגד עובד אחר –

עובדת התלוננה שעובד מועצה פנה אליה מספר פעמים באמירות פוליטיות פוגעניות. זאת לטענת העובדת בתקופה רגישה, קשה ומורכבת והיא מרגישה שהעובד מהווה מבחינתה איום. העובד הודה במעשה וטען שההערות נאמרו בדרך של הלצה.

**התלונה נמצאה מוצדקת.**

## ג. חינוך

### 1. תלונת הורה נגד מנהלת מוסד חינוכי –

הורה התלונן כי במסגרת יום פתוח שנערך במוסד החינוכי, מנהלת המוסד החינוכי סילקה את הבן שלו ואת חבריו תוך כדי צעקות והשפלת הבן. מבדיקת התלונה מול מנהלת המוסד החינוכי, המנהלת הכחישה את האמור בתלונה ואף טענה כי הילד נשוא התלונה וחבריו התנהגו באופן לא ראוי ולא מכבד את האירוע ואף גרמו לנזק בשווי של 5,000 ש"ח למתקני משחקים שהיו במסגרת "יום פתוח".

### התלונה נמצאה לא מוצדקת

### 2. תלונת מנהלת מוסד על הסטה נגדה וערעור יציבות המוסד החינוכי על

#### ידי מנהל מוסד אחר –

מנהלת מוסד חינוכי התלוננה על דברי הסטה, חסימת המנהלת בהרשאות משרד החינוך והפצת לשון הרע נגדה שנעשו לכאורה על ידי מנהל מוסד אחר. ידוע כי מזה זמן רב שני מנהלי המוסד אינם עובדים בשיתוף פעולה וקיימת אי שביעות רצון מצד שני הצדדים. תגובת מנהל המוסד הייתה שמכתב התלונה בא בעקבות מכתב תלונה שהוא שלח למשרד החינוך כנגד המנהלת. מאחר ולפחות חלק מהטענות שטוענת המנהלת נמצאו נכונות -

### התלונה נמצאה מוצדקת חלקית

## ד. גביה

### 1. תלונת תושב על חיוב ארנונה בגין נכס שאינו ראוי למגורים -

לטענת התושב, בקשתו להכרה בנכס כלא ראוי למגורים נדחה על ידי יועמ"ש המועצה שלא כדין ואין הוא איש המקצוע בתחום מקרקעין, שמאות, הנדסת בניין שיכול לקבוע עניינית ומקצועית אם הנכס ראוי למגורים או לא. התושב צרף למכתב התלונה תמונות המציגות לכאורה דירה שאינה רואיה למגורים. תשובת היועמ"ש הייתה כי על פ התמונות רואים דירה מלוכלכת שחלונות הדירה הורדו לרצפה וניתן לראות שישנם שקעי חשמל בקירות, ברזים במטבח ובאמבטיה, ארונות מטבח וכו' כך שהתשתיות למגורים קיימים. לפי כך, לא השתכנעה המועצה שהדירה אינה ראויה למגורים וככל שיוצגו אסמכתאות מתאימות הקשורות לניתוק תשתיות, בקשתו תישקל מחדש. ככל הידוע לביקורת, לא התקבלו אסמכתאות נוספות המבססות את טענת התושב.

### התלונה נמצאה לא מוצדקת



## ו. כללי

### תלונת תושב על התנהלות לקויה של המועצה -

תושב התלונן על התנהלות לקויה של המועצה בתחומים הבאים:  
א. הפעלת לחצים מצד המועצה כנגד תושבים על ידי התראות ותביעות.

ב. התקנת מזגן ומכונת קפה שלא לצורך בעמדת המאבטחת במוסד  
חינוכי.

ג. העברה והעסקת סייעות ובעלי תפקיד ללא נימוק מתאים.

ד. ביצוע מכרזים בתקופה של לפני בחירות.

ה. מעמד ראש המועצה וסמכויותיו שלכאורה פג תוקפם.

להלן ההתייחסות שניתנה לגבי כל אחד מהסעיפים הנ"ל :-

א. התראות ותביעות הם הליכים ופעולות נורמטיביות בהם משתמשת המועצה על פי חוק לגביית חובות מחייבים. הטענה כי פעולות כאמור לעיל הנעשות כנגד מי שפולש לשטחי ציבור מהוות לחץ על התושבים הן טענות בלתי ראויות מעצם ביצוע העבירות לכאורה.

ב. בתנאי מזג האוויר הקיימים בארץ, התקנת מזגן בחדרו של עובד אינה מהווה הטבה מיוחדת אלא תנאי בסיסי לו זכאי העובד/ת. מכונת הקפה ניתנה במתנה לעובדת על ידי אחד העובדים ללא קשר למועצה.

ג. מדובר בטענה כללית ללא התייחסות ספציפית למקרה כזה או אחר ולכן לא ניתן היה לבדוק את הטענה. ככלל, המועצה מבצעת מעת לעת שינויים לבעלי תפקידים לפי צרכים משתנים ובכלל זה גם לסייעות.

ד. גם בתקופה שלפני בחירות, המועצה ממשיכה לתפקד כהרגלה ואין מניעה לבצע מכרזים.

ה. מעמד ראש המועצה וסמכויותיו אינן פגי תוקף בתקופה שלפני בחירות.

**התלונה נמצאה לא מוצדקת**

## 6. סכום

בשנת 2023 הגיעו לידי הח"מ - 9 תלונות של תושבים ושל עובדים לעומת 13 תלונות בשנת 2021. מדובר בירידה של 30.77% במספר התלונות. 2 תלונות נמצאו מוצדקות – 21.5% לעומת 3 (23.08%) בשנת 2022. ירידה של כ- 7%. 5 תלונות נמצאו לא מוצדקות – 55.55% לעומת 7 (53.85%) בשנת 2022. ירידה של 28.57% לעומת שנת 2022 ושתי תלונות נמצאו מוצדקות חלקית - 22.22% לעומת שלוש (23.08%) בשנת 2022. – ירידה של 33% לעומת שנה קודמת.

בכללי, מדובר בירידה במספר התלונות המוצדקות והלא מוצדקות לעומת שנת 2022. יחד עם זאת חשוב להדגיש כי מסיבות פנים מערכתיות תלונות רבות הגיעו ישירות לראש המועצה ולא הגיעו אל הח"מ. נציין כי אין כל רישום ומעקב אחר הטיפול בתלונות אלו, מענה שניתן, האם הבעיה שבגינה הוגשה התלונה נפתרה? וכו'.

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.