



**הוד השרון**

**קהילה וטבע מארזכ**

# **דוח הממונה על תלונות הציבור שנת 2022**

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

19 באפריל, 2023

לכבוד

מר אמיר כוכבי, ראש העירייה

חברי מועצת העיר

א.ג.נ.,

### הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הריני מתכבד בזאת להגיש לכם את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022. הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן - "החוק").

הדוח מסכם את פעילות הממונה בשנת 2022, לרבות הסקירה הכללית על הבסיס החוקי וכן נתונים ומידע בדבר התלונות שטופלו.

הממונה על תלונות הציבור ברשות מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ויחידותיה. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור. בנוסף, הוא משמש כלי בקרה על איכות עבודת הארגון ומאפשר לשפר את תפקודו וביצועיו.

#### **במהלך שנת 2022 טופלו 63 תלונות.**

ברצוני להודות למנהלי האגפים, מנהלי המחלקות ולעובדי העירייה על שיתוף הפעולה ומקווה שהדוח יסייע לארגון בתחום השירות לתושב.

אבקש להסב את תשומת ליבכם לחובה החוקית לקיים דיון במועצת העיר בעניין הדוח השנתי בתוך חודשיים מיום הגשתו ולפרסומו באתר העירייה.

בכבוד רב ובברכה,

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתק:

מר רן היילפרן, מנכ"ל העירייה

## מבוא

הגדרת תפקידו של הממונה על תלונות הציבור וסמכויותיו מפורטות בחוק, שקובע כי על מועצת הרשות החובה למנותו. בהתאם לחוק, ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים רשאית המועצה למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות ובלבד שלא יהיה בעיסוקו כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור ושיעמוד בדרישות התפקיד, כמפורט בחוק.

באמצעות התלונות, לומד הממונה על עבודת היום-יום של האגפים והמחלקות השונות והשפעתה על הארגון כולו. לאחר בחינת התלונה הממונה יכול להעביר לגורמים הרלוונטיים המלצות לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם. בנוסף, הוא יכול להחליט כי המקרה מצדיק עריכת ביקורת.

סעיף 3 לחוק קובע כי במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

## אופן הגשת תלונה



**אפשרויות להגשת תלונה**  
המתלונן בעצמו או באמצעות  
עו"ד



**מי רשאי להגיש תלונה?**  
כל אדם



### על מה ניתן להתלונן?

**המעשה או המחל הוא בניגוד**  
לחוק או ללא סמכות חוקית או  
בניגוד למנהל תקין או יש בו משום  
נוקשות יתירה או אי צדק בולט

**וגם כאשר**

**מעשה או מחל הפוגע במישרין**  
במתלונן עצמו או מונע ממנו  
במישרין טובת הנאה

### אופן הגשת התלונה

בהתאם לחוק, הממונה מטפל רק בתלונות המוגשות בכתב. במקרים מיוחדים בהם יש קושי של הפונה להגיש תלונה בכתב, תתאפשר הגשת תלונה בעל פה והיא תירשם על ידי הממונה ותיחתם על ידי הפונה.

ניתן להגיש תלונה באחד מהאמצעים שלהלן:



בעל פה בחתימת  
הפונה



בדואר



בדוא"ל



בטופס מקוון  
באתר העירייה



**קבלת תלונה**  
האם הממונה מוסמך לברר את התלונה?

לא

**הודעה למתלונן**  
עילות אפשריות: גוף לא נילון, אין פגיעה במישרין, הנושא תלוי ועומד בבית משפט.

כן

**בירור התלונה**

- השלמת פרטים מהמתלונן (ככל הנדרש)
- בדיקה עובדתית של התלונה
- סקירת מסמכים ודוחות
- פנייה לנילון לשם קבלת התייחסותו. ככל שהוא עובד או נושא משרה או ממלא תפקיד ברשות, תובא גם לידיעת הממונה עליו
- קבלת חו"ד משפטית (ככל הנדרש)

הממונה מוסמך לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לדעתו לעזור בבירור התלונה ולדרוש מכל עובד של גוף מבוקר להתייצב לפניו לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

הכרעה

**סיום הבירור ללא הכרעה**  
עילות אפשריות: התלונה באה על תיקונה, המתלונן ביטל את תלונתו, התברר שלממונה אין סמכות לברר את התלונה.

**התלונה אינה מוצדקת**  
הודעה למתלונן ולנילון על ממצאי הבירור

**תלונה מוצדקת**

מעקב אחר תיקון ליקויים

הודעה לנילון על הליקוי ועל האופן בו יש לתקנו

**הודעה למתלונן**

## תוצאות הבירור

בהתאם לסעיף 11 לחוק, מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך;
- ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית, למעט המקרים הבאים:
  - התלונה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
  - החומר או הראיה עלולים לדעת הממונה לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
  - גילוי החומר או הראיה יגרום לגילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

## תלונות שאין לבררן

סעיף 7 לחוק קובע, כי לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- א. תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- ב. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- ג. תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- ד. תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- ה. תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי **חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]**.

זאת ועוד לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- א. תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור;
- ב. תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

### **הבחנה בין פנייה לתלונה**

הממונה יברר תלונה בכל עניין הנוגע לנושאים שהם בתחום הפעילות המוניציפלית רק לאחר שהמתלונן פנה תחילה לאגפים הרלוונטיים בעירייה ולדעת המתלונן לא נענה כראוי. ככל שהמתלונן פנה אל הממונה בלא שמיצה את דרכי הטיפול הראשוניות באגפים והמחלקות השונות, יוגדר הדבר כ"פנייה". "פניות" אינן בתחום אחריות הממונה ויועברו לטיפול הגורמים הרלוונטיים. "פניות" לא תשוקפנה בדוח ותהיינה במעקב על ידי הממונה.

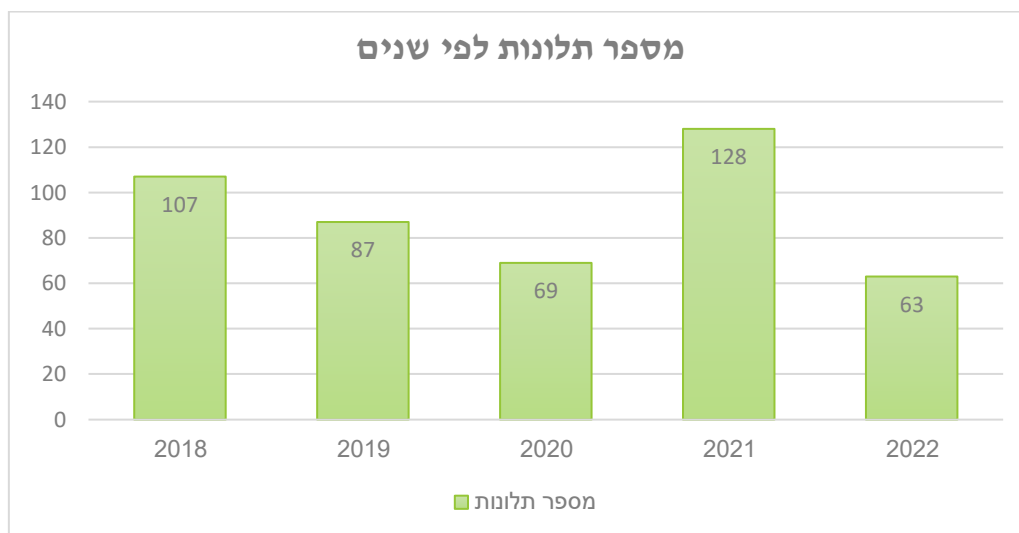
### **דוח שנתי ופרסומו**

סעיף 15 לחוק קובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מיום 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

## נתונים על התלונות לשנת 2022

### התפלגות התלונות לפי שנים

בשנת 2022 טופלו 63 תלונות. היקף התלונות הכולל היה במגמת ירידה ביחס ל-5 השנים הקודמות, למעט שנת 2021, שהתאפיינה במספר תלונות חריג לעומת השנים האחרות. ניתן לראות שהשנה מגמת הירידה המשיכה.



### התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי תחומים:

מנהל / אגף	מספר תלונות	נושאי תלונות
כספים	32	32 - ארנונה / גבייה
הנדסה	16	5 - פיקוח על הבנייה 4 - תחבורה 7 - נושאים שונים
שפ"ע	9	התלונות עסקו בנושאים שונים ובין השאר, אי מענה טלפוני, בקשה לביטול קנס, תפקוד מחלקת הרכש.
השאר	6	חינוך, פניות הציבור, רשות החניה.



פירוט ביחס לאחת התלונות לדוגמא

במהלך חודש אוגוסט שנת 2022 הוגשה לממונה תלונה מטעם חברת "א.ש." (להלן - "החברה"). התלונה עסקה בהתנהלות מחלקת הרכש בנושאים הבאים:

- הזמנות משנים 2020 ו-2021 לא שולמו. לטענת מחלקת הרכש ההזמנות לא שולמו כיוון שהזמנות סופקו פעמיים - הזמנות זהות היו נשלחות מהעירייה לחברה בהפרש של שבועות, הן סופקו ותעודות המשלוח נחתמו על ידי נציגי העירייה.
- נעשו הזמנות בסכומים נמוכים מהמינימום שנקבע בהתקשרות בין הצדדים (150 ₪) והתבקשה הספקה דחופה של המוצרים.
- במהלך ההתקשרות חלה עלייה במחירים בשוק ולכן החברה ביקשה לבצע עדכון מחירים. נמסר לחברה שהנושא הועבר לבדיקת היועמ"ש, אך בפועל העניין לא הובא לבדיקת אף גורם ולא קודם.

הממונה ניהל שיחות ופגישות עם נציגי החברה ועם הגורמים בעירייה לבירור הטענות וקיבל את ההתייחסות של מחלקת הרכש. בנוסף, הממונה ביצע בדיקה עצמאית של הטענות ובין היתר, ניתח את דוח גיול החובות לחשבונות שלא שולמו מ-11/2020. כתוצאה מהניתוח נמצא כי:

- ☒ חודש 11/2020 - 8/2022 לא שולמו 110 חשבונות בסכום כולל של 53,715 ₪.
- ☒ 53 חשבוניות על סך 20,176 ₪ אבדו ועל כן לא שולמו.
- ☒ מחלקת הרכש לא הביאה לידיעת אף גורם בעירייה אודות החשבונות וזאת על אף שסופקו ובידי הספק היו אישורים בחתימות המחלקות.
- ☒ מחלקת רכש לא הביאו את נושא עליית המחירים לידיעת הנהלת העירייה.

בנסיבות אלה הממונה המליץ שהעירייה:

- תבחן אפשרות להפקת הזמנה דרך המערכת באופן שלא יישלחו 2 הזמנות על ידי גורמים בעירייה.
- מחלקת הרכש תימנע מלבצע הזמנות בסכום קטן מ-150 ₪ ותפעל לפי ההוראות שבהתקשרות בין הצדדים.
- הזמנות כפולות - הנושא ירוכז, ייבדק ויועבר לגזברות לתשלום.
- תיבדק אפשרות להפקת הזמנה דרך מערכת BPN מהמחלקות ישירות לספק בדומה להזמנות כיבוד.
- תיבחן אפשרות להוספת דרישה לגבי ניהול הזמנות במכרז הבא.
- תיבדק אפשרות הפקת הזמנות ברמת האגף.

## לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



• יצא חידוד למחלקות ולחברה לגבי חתימה ואישור החברה - ההזמנות ייבדקו וייחתמו בשם מלא.

ההחלטות אומצו על ידי הנהלת העירייה ומחלקת הרכש הונחתה לטפל בהעברת החשבונות לתשלום.

על אף האמור, מרבית החשבונות לא הועברו לתשלום ולא טופלו כנדרש במועד. החברה פנתה מספר פעמים לממונה בבקשה להסדיר את התשלום בהתאם להחלטת הנהלת העירייה.

במהלך חודש דצמבר 2022 ולאחר שמחלקת הרכש לא קידמה את נושא התשלום, הממונה ישב עם עובדת הרכש לצורך בניית בסיס נתונים ובחינה מדוקדקת היכן עומד כל תשלום.

לאחר איסוף הנתונים הממונה ריכז את החומר החסר מול החברה והעביר למחלקת הרכש לצורך טיפול תוך ביצוע בקרה שוטפת בנושא.

במהלך חודש 1/2023 נכנס לתפקידו מנהל אגף רכש והתקשרויות והנושא הועבר להמשך טיפולו.