



דוח הממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית
קדימה צורן

2023

דרך לב השרון 1

קדימה צורן

09-7889000

DIKLAN@KADIMA-ZORAN.MUNI.IL

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

יום רביעי 1 מאי 2024
כ"ג ניסן תשפ"ד

לכבוד
עו"ד קרן גרין, ראש המועצה

לכבוד
חברי המועצה

שלום רב,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

אני מתכבדת להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023, זאת בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. לתפקיד הממונה על תלונות הציבור חשיבות רבה - בהעמדת ערוץ יעיל ונגיש אליו יכול הפרט לפנות כאשר הוא מוצא עצמו נפגע מפעולות הרשות המקומית ומוסדותיה. התלונות מתבררות באופן יסודי וממצה, כאשר הטיפול בהן נעשה בשני מישורים: במישור הפרטני, ניתן מענה מקיף למתלונן וסיוע נקודתי, ככל שניתן, בבעיה לשמה פנה; במישור הכללי, התלונות מאפשרות למועצה להפיק לקחים מערכתיים ולשפר את הטעון שיפור. בדוח זה מוצגים נתונים על התלונות שהתקבלו אצל הממונה על תלונות הציבור במהלך שנת 2023, לרבות נתונים על מספר התלונות, אופן הגשתן, משך זמן הטיפול בהן, היחידות הנילונות, תוצאות הבדיקה ועוד. יצוין כי הדוח מהווה אינדיקטור חלקי לטיפול המועצה בתלונות, שכן תלונות תושבים מופנות לעיתים לגורמים אחרים במועצה ומטופלות על ידם. אבקש להודות למנהלים ולעובדים, על שיתוף הפעולה במהלך בירור התלונות וההכרה בחשיבות מענה מהיר ומקיף למתלוננים. אני מקווה כי הדוח ישמש ככלי למידה ויתרום לשאיפה המתמדת של כולנו לשיפור השרות ולחיזוק אמון הציבור בשלטון המקומי.

בברכה,



דקלה נדב
מבקרת המועצה
והממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

פרק	עמוד
א. הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור	3
ב. מספר התלונות	7
ג. הגורם שהעביר את התלונה	7
ד. דרך קבלת התלונה	8
ה. משך ימי הטיפול בתלונה	9
ו. תוצאות הבדיקה	10
ז. התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות	11
ח. דוגמאות לתלונות ואופן הטיפול בהן	13

א. הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור

ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן גם - החוק), אשר מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע, בין היתר, הסדרים למינויו ולפעולתו.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 ונוהל טיפול בתלונות ציבור מפורסמים באתר המועצה.

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות, מתוך החוק והנוהל:

1. מינוי לתפקיד הממונה על תלונות הציבור

בהתאם לסעיף 2(א)(1) לחוק, ברירת המחדל היא כי מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. אחת הסיבות לכך היא היתרון הבולט של שילוב התפקידים, היוצר סינרגיה ביניהם: באמצעות התלונות, נחשפת הביקורת לעבודת היחידות במועצה ולעיתים לליקויים בעלי השלכות רחבות יותר. תלונות חוזרות ביחידה מסוימת או בנושא מסוים, יכולות להוביל לעריכת ביקורת בנושא זה.

2. עצמאות בתפקיד

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

3. מי רשאי להתלונן, על מי ועל מה ניתן להתלונן?

לפי סעיף 5 לחוק:

א. כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה, או על ממלא תפקיד בו.

ב. תלונה כאמור, תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:
(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות או אי צדק בולט.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

4. פרטים שיש לציין בתלונה

לפי סעיף 6 לחוק, תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן, תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לבירור יעיל של התלונה.

5. תלונות שאין לברר

לפי סעיף 7(א) לחוק, לא יהיה ברור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבימ"ש או בבית דין, או שבימ"ש או בית דין הכריע בו לגופו.
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית.
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית.
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).

לפי סעיף 7(ב) לחוק, לא יהיה ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן.

- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין, השגה, ערר, או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים הנמנים בסעיף (א)(1) דן בהם.
- (2) תלונה שעבר שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

יובהר כי הממונה על תלונות הציבור אינו משמש כתחליף לממלאי התפקידים השונים במועצה מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים, ומשכך, ככלל, הוא אינו משמש ערוץ לפניה ראשונית של המתלונן. בכפוף לאמור, ככלל, טיפול הממונה על תלונות הציבור מותנה בכך שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

במקרה של פניה ראשונית הנוגעת לעבודת המועצה, יופנה המתלונן ליחידה הרלוונטית במועצה או למוקד שירות לתושב, לצורך קבלת מענה.

6. דרכי בירור התלונה

לפי סעיף 8 לחוק:

א. הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני ראיות.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

- ב. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- ג. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.
- ד. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:
- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בחוק, להתייצב בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות או מסמכים.

7. איסור הפרעה

לפי סעיף 9 לחוק, לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

8. תיקון ליקויים

לפי סעיף 11(א)(3) לחוק, העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

9. פרסום דרכי התקשרות עם הממונה על תלונות הציבור

לפי סעיף 17 לחוק, על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים. דרכי התקשרות מפורסמות באתר המועצה.

10. משך זמן בירור התלונה

לפי סעיף 8(ו) לחוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה. כחלק מעיקרון מתן שרות מהיר ויעיל בתלונות, נקבע בנוהל המועצה "טיפול בתלונות ציבור", כי תלונה תיענה בתוך 45 ימים מיום קבלתה, ככל שניתן, וכי אם בדיקת התלונה תתארך מעבר לכך, תישלח על כך הודעה למתלונן.

11. חובת סודיות

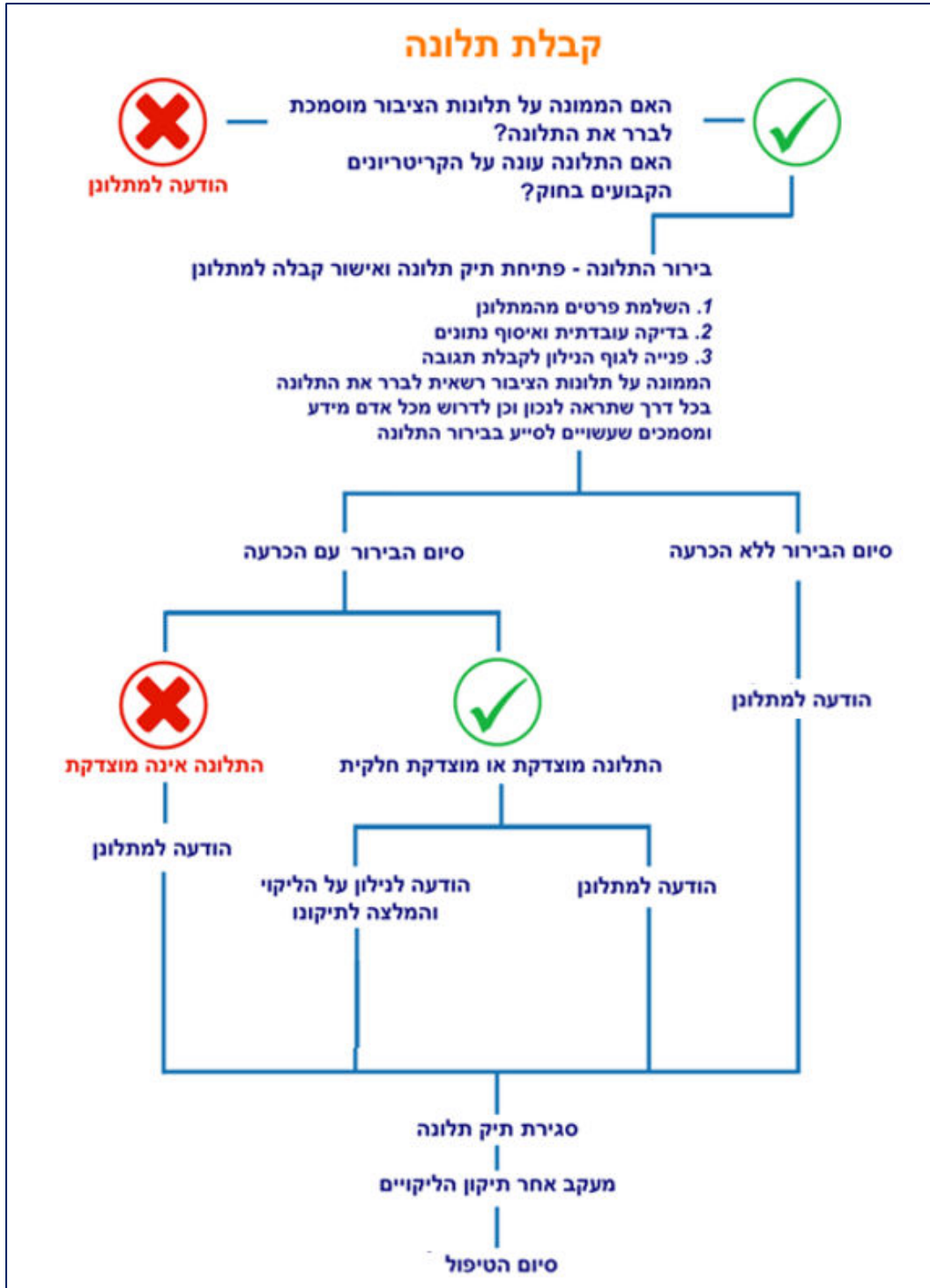
לפי סעיף 4 לחוק, הממונה על תלונות הציבור מחויב לשמור בסודיות כל ידיעה אשר הגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו כממונה על תלונות הציבור או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

12. דיווח ופרסום דוח שנתי

לפי סעיף 15 לחוק, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דוח על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 מאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יפורסם באתר האינטרנט של הרשות. דוחות הממונה על תלונות הציבור מפורסמים באתר המועצה.

13. תרשים זרימה המתאר את תהליך הטיפול בתלונה:



ב. מספר התלונות

בשנת 2023 התקבלו 54 תלונות.

מדובר בירידה של תלונה אחת בלבד לעומת שנת 2022, שבה התקבלו 55 תלונות. בשל העובדה שבשנת 2021 ובחלק משנת 2020 לא כיהן מבקר וממונה על תלונות הציבור במועצה, לא ניתן להראות מגמת עליה או ירידה במספר התלונות, לעומת שנים אלו.

ג. הגורם שהעביר את התלונה

תלונות הציבור מתקבלות הן באופן ישיר מהפונים (או באי כוחם) והן באמצעות גורמים שונים במועצה ומחוצה לה, אליהם הגיעו התלונות.

להלן תרשים המציג מי הגורם שהעביר את התלונה לממונה התלונות על הציבור:



מהתרשים עולה:

- 85% מהתלונות התקבלו ישירות מהמתלונן.
- 13% מהתלונות התקבלו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.
- 2% מהתלונות התקבלו מגורם בתוך הרשות.

ד. דרך קבלת התלונה

המועצה מעמידה מספר ערוצים באמצעותם ניתן להגיש תלונה:

- דוא"ל (מייל).

- טופס מקוון.

- דואר.

- מספר פקס.

דרכי ההתקשרות, כאמור, מפורסמות באתר המועצה.

יצוין כי ככלל, לא ניתן להגיש תלונה בשיחת טלפון, שכן על פי חוק על התלונה להיחתם בידי המתלונן. עם זאת, ניתן להקדים שיחת טלפון לפני הגשת תלונה בכתב או לבקש לתאם פגישה עם הממונה על תלונות הציבור לצורך הגשת התלונה.

להלן תרשים המציג את דרך הגשת התלונה:

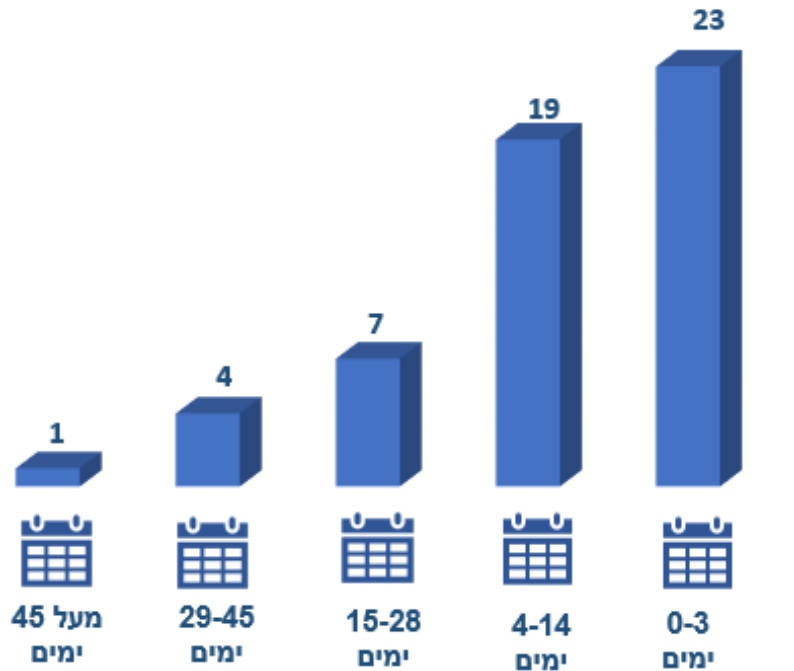


מהתרשים עולה כי רוב המתלוננים (91%) בחרו לפנות באמצעי קשר דיגיטלי, וראו בדרך זו את הדרך הנגישה והמהירה ביותר להגשת תלונה.

ה. משך ימי הטיפול בתלונה

ממוצע ימי הטיפול בתלונות¹ בשנת 2023 עמד על 9.4 ימים בלבד. נתון זה עשוי להעיד על מתן שרות מהיר ויעיל למתלוננים ועל שיתוף פעולה פורה בין הממונה על תלונות הציבור לבין המנהלים והעובדים ביחידות הנילונות.

להלן נתונים על משך זמן הטיפול בשנת 2023, לפי טווחי זמנים:



מהתרשים עולה:

- 43% אחוז מהתלונות טופלו בתוך 3 ימים לכל היותר.
- 35% מהתלונות טופלו בתוך 14 יום לכל היותר.
- 13% מהתלונות טופלו בתוך 28 יום לכל היותר.
- 7% מהתלונות טופלו בתוך 45 יום לכל היותר.
- 2% טופלו בתוך 47 יום (תלונה אחת).

לרוב, ככל שהתלונה מורכבת יותר ודורשת בדיקה מול מספר גורמים רב יותר, זמן הטיפול בה ארוך יותר.

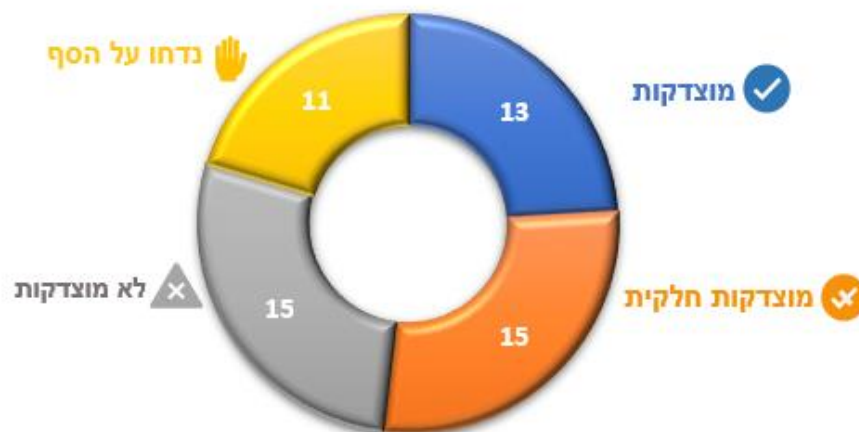
¹ ימי הטיפול ברוטו, כולל מספר הימים בהם התלונות המתינו לתגובות הנילונים וכולל ימי שישי-שבת וחגים.

ו. תוצאות הבדיקה

בשלב סיום הטיפול בתלונה, ובהתאם לממצאים ולמסקנות שעלו מבדיקתה, היא מסווגת לפי תוצאת הבדיקה:

- תלונה מוצדקת או מוצדקת חלקית – תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו באופן שגוי (אם באופן מלא ואם באופן חלקי).
- תלונה שאינה מוצדקת – תלונה שבירורה העלה כי המועצה או מי מעובדיה פעלו כנדרש.
- תלונה שנסגרה בלי הכרעה – תלונה לגביה לא ניתן היה להכריע 'מי צודק' (לדוגמה, במקרה של 'מילה כנגד מילה').
- תלונה שנדחתה על הסף – תלונה שאינה עומדת בקריטריונים להגשת תלונה כהגדרתה בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות ציבור), התשס"ח-2008, או תלונה שאין לבררה בהתאם לסעיף 7 לחוק.

להלן תרשים המציג את מיון תוצאות הבדיקה בסיום בירור התלונות:



מהתרשים עולה:

- 24% מהתלונות מוצדקות.
- 28% מהתלונות מוצדקות חלקית.
- 28% מהתלונות אינן מוצדקות.
- 20% מהתלונות נדחו על הסף.

ז. התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות

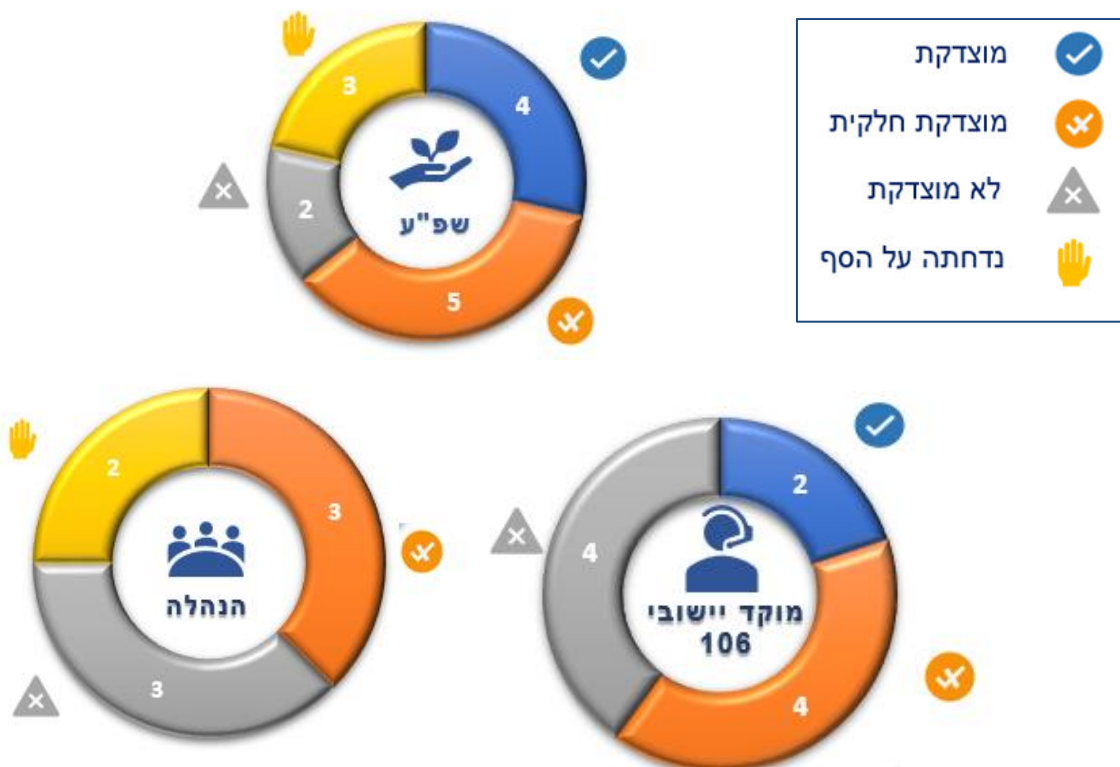
בפרק זה מופיעים נתוני התלונות בחלוקה ליחידות הנילונות, דהיינו מספר התלונות ותוצאות בדיקתן בכל יחידה. נתונים אלה עשויים לתת לנו אינדיקציה לגבי היחידות או הנושאים, שבהם יש להתמקד בתהליכי שיפור השרות.

יצוין כי סכום המספרים בתרשימים שלהלן עולה על כמות התלונות שהתקבלו בשנת 2023, מאחר שחלק מהתלונות שהתקבלו כוללות טענות על יותר מיחידה אחת.

להלן תרשים המציג את מספר התלונות על כל יחידה:



להלן תרשימים המציגים את תוצאות הבדיקה לפי היחידות הנילונות, בהתאם למקרא בצד ימין:



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023



ח. דוגמאות לתלונות ואופן הטיפול בהן

להלן דוגמאות לתלונות שהתקבלו, תוצאות הבדיקה בהן ופירוט אופן הטיפול:

התלונה	תוצאת הבדיקה ופירוט אופן הטיפול
1 החלטת ועדת תנועה לסימון אדום לבן ברחוב לא יושמה.	מוצדקת – החלטת ועדת תנועה נפלה בין הכיסאות. הוצע להסדיר מנגנון בקרה תקופתי הבודק את יישום החלטות הוועדה, במטרה לוודא שכל החלטות הוועדה מטופלות בזמן סביר על ידי הגורמים האחראים. בנוסף, נמצא כי לגבי החלטה מסוימת של ועדת תנועה - הוחלט לא ליישמה, אך אין לכך תיעוד בפרוטוקולים של ועדת תנועה. הומלץ כי ככל שיש החלטה המבטלת החלטה קודמת של ועדת תנועה – יש להסדיר זאת במסגרת פרוטוקול ועדת תנועה.
2 המועצה הפסיקה לטפל בשטח הגינון ברחוב, ללא הודעה מראש, לאחר 30 שנה שטיפלה בו.	מוצדקת חלקית – לא ניתנה הודעה מראש לתושבים על הפסקת הטיפול בגינון. עם זאת, נמצא כי מדובר בשטח פרטי ובאחריות בעלי השטח לטפל בגינון. לאחר פגישה עם התושבים וקבלת חוות דעת של היועץ המשפטי, הוחלט לתת לתושבים אורכה של מספר חודשים לצורך היערכות לטיפול בגינון, ועד אז המועצה תטפל בגינון.
3 אי החזר כספי בגין היעדרות תלמיד מהטיול השנתי, וזאת למרות שהתלמיד נחשף לחולה קורונה ואף פיתח תסמינים.	מוצדקת חלקית – החלטת בית הספר שלא להחזיר למתלוננת את הסכום ששולם עבור הטיול השנתי נמצאה סבירה. לפי הנחיות משרד הבריאות, חשיפה לחולה קורונה באותה עת לא היוותה כשלעצמה סיבה מוצדקת להחזר כספי, והטענה לגבי תסמינים שפיתח התלמיד הועלו בשיהוי ניכר, לאחר מספר פניות שנדחו, וללא הצגת אישור מתאים. עם זאת, נמצא כי יצא חוזר מטעם בית הספר לפיו לא יינתן החזר כספי מכל סיבה שהיא, דבר שהוא בניגוד לחוזר מנכ"ל משרד החינוך, ובעקבות התלונה רועננו ההנחיות בעניין.
4 עצים בשטח הציבורי מהווים סכנה ופניות בעניין זה לא טופלו.	מוצדקת – פניות חוזרות למוקד בעניין זה לא טופלו כנדרש. בעקבות התלונה, מנהלת המוקד חידדה ההנחיה לנציגי המוקד, לפיה יש לערב אותה בפניות חוזרות שלא טופלו. בעקבות התלונה, אגרונום ביקר במקום והמליץ על

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

תוצאת הבדיקה ופירוט אופן הטיפול	התלונה	
כריתה של שני עצים. חוות הדעת של האגרונום נשלחה למשרד החקלאות אשר אישר כריתה ובוצעה כריתה בהתאם.		
אינה מוצדקת – על פי בדיקת מחלקת רישוי עסקים לא מדובר בבית עסק אלא בתחביב נגרות של השכן. השכן עוסק בתחביב בשעות מקובלות, ועל כן, ובהתאם לחוקי העזר של המועצה, אין מדובר בעבירה.	תלונה על הפעלת בית עסק בבית השכן, שיוצר מטרד רעש.	5
מוצדקת – נמצא כי הקבלן אינו מפנה את האשפה הביתית כשהיא מועטה. הקבלן הונחה ע"י מנהל אגף שפ"ע להקפיד על איסוף כל האשפה הביתית, גם אם היא מועטה. הממונה על תלונות הציבור המליצה למנהל אגף שפ"ע לשקול לקנוס את הקבלן, בכפוף לתנאי החוזה, ככל שתתקבלנה תלונות נוספות בעניין.	אי פינוי אשפה ביתית למרות פניות חוזרות בעניין.	6
אינה מוצדקת – אין מניעה בדין לפרסם תמונה מהמרחב הציבורי. עם זאת, ומתוך רגישות לפניה, התמונה הוסרה באופן מידי.	תמונת קטין עם צרכים מיוחדים מפורסמת באתר המועצה והפייסבוק.	7
נדחתה על הסף – לממונה על תלונות הציבור אין סמכות לברר תלונות על תאגיד מעינות השרון, שהינו גוף נפרד מהמועצה.	תלונה על התנהלות מעינות השרון.	8
אינה מוצדקת – התשובה שקיבלה המתלוננת ממחלקת הגביה היא בהתאם להוראות הדין. בהתאם לצו הארנונה לשנת 2023 של המועצה המקומית קדימה צורן – "לא ייתן פטור לנכס ריק מכל סוג שהוא".	בקשה להנחה או פטור מארנונה בגין נכס ריק נדחתה על ידי מחלקת הגביה.	9
מוצדקת – הבקשה נפלה בין הכיסאות. בעקבות התלונה נשלחה תשובה.	בקשה לפי חופש המידע לא נענתה במסגרת הזמנים המוגדרים בחוק.	10