

27.04.2020

פניות ותלונות הציבור – דו"ח סיכום שנת 2019

דו"ח פניות ותלונות הציבור לשנת 2019, מוגש בזאת לראש המועצה ולמליאת המועצה, בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008.

בשנת 2019 התקבלו כ-80 פניות למחלקות השונות (לא כולל פניות למוקד 106).

לרשות הפונים עומדים מספר ערוצי קשר: אינטרנט, פקס, דואר, טלפון וקבלת קהל.

גם בשנה זו, כמו בשנים קודמות, רוב הפניות התקבלו באמצעות האינטרנט: בין אם על ידי פנייה ישירה לדוא"ל, ובין אם על ידי טופס פנייה לפניות הציבור המופיע באתר המועצה.

קיימת הבחנה בין פניה לבין תלונה. כל תלונה הינה פנייה, אך לא כל פנייה היא בהכרח תלונה, ועל כן תכלול הגדרה ל"פניות" גם את תלונות הציבור, ואילו ההגדרה לתלונות תתייחס לתלונות בלבד.

הפניות מתקבלות לא רק על ידי תושבים אלא גם על ידי משרדים ממשלתיים הפועלים בשם תושבים שהלינו במשרדיהם. המשרד העיקרי הפונה למועצה בשם תושבים הוא משרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

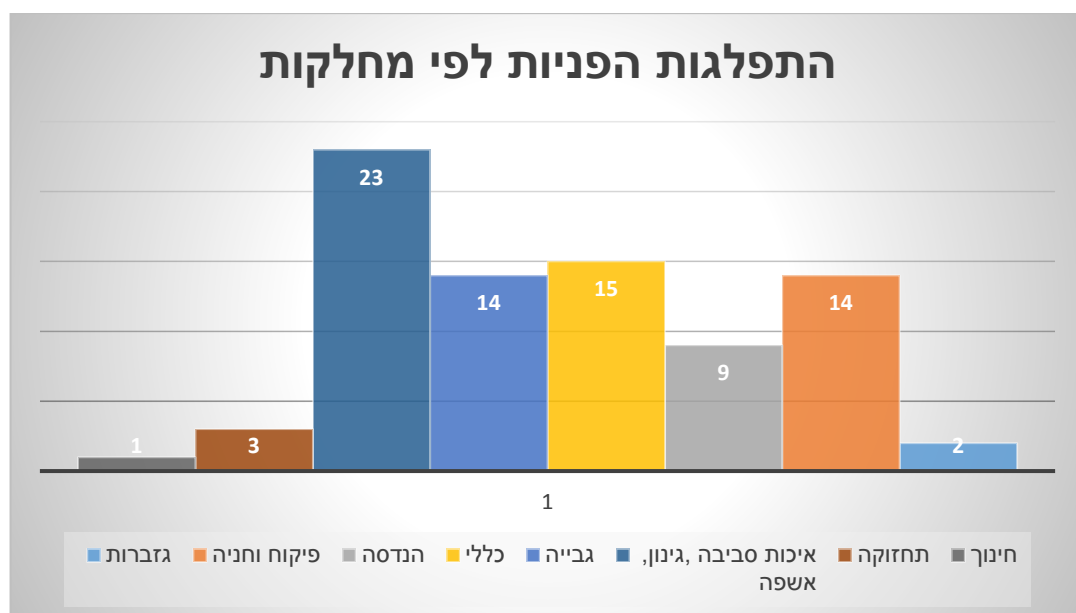
דוגמא לפניה: בקשה לבדיקת אנטנה המותקנת על גן ילדים ביישוב, מתוך חשש שזוהי אנטנה פעילה של חברות סלולריות. הפניה נבדקה ועלה כי זוהי אנטנה השייכת לפיקוד העורף.

דוגמא לתלונה: אי טיפול לשביעות רצון הפונה בבקשה להנחה בארנונה, החל מאי מתן הנחה בארנונה לפי מבחן הכנסה, זאת בניגוד לשנים קודמות, העברת הבקשה לדיון בפני ועדת הנחות וכן קבלת הודעה לא מנומקת על דחיית הבקשה להנחה.

בבדיקת התלונה עלה כי בקשתו להנחה נדחתה מאחר ובתדפיסי חשבון הבנק שהוצגו על ידו הופיעו הכנסות נוספות רבות, ולאחר קבלת הבהרות ממנו ביחס להכנסות אלו, הוחלט להציג את בקשתו על כל מסמכיה בפני ועדת הנחות.

פניות ממשרדי ממשלה הן לרוב תלונות.

להלן התפלגות הפניות לפי מחלקות:



כפי שעולה מן התרשים, עיקר הפניות הן למחלקת איכות הסביבה כוללת גם את תחום האשפה והגינון.

מתוך הפניות למחלקת איכות הסביבה: 7 בתחום אשפה, 7 בתחום גינון, 2 בתחום הדברה, חוסר נקיון 6, רעשים סביבתיים 1.

הפניות למחלקת איכות הסביבה, אשפה וגינון הן בנושא פינוי אשפה וגזם, מחזור אשפה, ניקיון רחוב, הדברת יתושים, גיזום ודילול עצים בשטח ציבורי החודרים לשטח פרטי, ניקוי שטחים ציבוריים, בקשה להתקנת צלונים בגנים ציבוריים וכדומה.

הפניות למחלקת גבייה הן בנושא חיובי ארנונה, הנחות בארנונה ועדכון פרטים.

הפניות המתקבלות למחלקת פיקוח הן בעיקר ערעורים על דו"חות חניה ובקשה לאכיפה בתחומים שונים כגון: אי ניקוי שטחים בבעלות פרטית, חניית רכבים על מדרכות, מפגעים שונים.

הפניות למחלקת הנדסה הן בעיקר בקשות המופנות לוועדת תחבורה ותמרור, אולם גם בנושאי בקשות לריבודי כבישים וכו'.

פניות למחלקת גזברות הן לרוב בנושאי תביעות.

פניות כלליות כוללות גם פניות שטיפולן אינו בתחום סמכותה של הרשות: הרשות מעבירה את הפניה לגוף הרלוונטי, כגון: משטרת ישראל, איגוד ערים, ועדה מקומית מרחבית לתכנון ובניה שומרון, תאגיד המים, איגוד וטרינרי, וגם פניות כגון ברור על תשלומי אגרת שמירה בחיוב הארנונה, פתיחת דוכנים בשבתות ובחגים, מועדי כינוס ועדות ערר וכדומה.

אופן הטיפול בפניות: עם קבלת הפנייה לצורך בירורה, היא מועברת להתייחסות המחלקה הרלוונטית. נסקרים מסמכים רלוונטיים ומתקיימות פגישות עבודה עם בעלי התפקידים לצורך קבלת הבהרות ומתן מענה לפונה.

לרוב זמן התקן לטיפול שהוגדר לפניות הוא כ-14 ימים קלנדריים. כאשר רוב הפניות נענות תוך פרק זמן זה, למעט פניות שזמן הטיפול בהן ממושך יותר וכרוך בתהליכי קבלת החלטות של מספר גורמים. כל פניה נרשמת ומתועדת ומתבצע עליה מעקב עד לסגירת הטיפול בה.

יסמית דקל

ממונה פניות הציבור