

1. כללי

1.1. הממונה על תלונות הציבור פועל מתוקף "חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008"

1.2. הסקירה להלן עוסקת רק בפניות שהטיפול בהן הסתיים במהלך שנת 2016.

1.3. מה שמאפיין את הטיפול בפניות הציבור שלעיתים נדרש בכדי לבדוק אותם דו"ח ביקורת (כפי שנעשה בנושא ועד מקומי שייח דנון דו"ח שיוגש למליאה במסגרת הדו"ח השנתי על 2016 יחד עם דוחות נוספים על ועדים מקומיים). כמו כן לעיתים הטיפול בתלונה לוקח תקופה ארוכה לפעמים אפילו שנים.

1.4. שנת 2016 היתה מאופיינת בגידול במספר התלונות (+20 לעומת 14 שנה קודם ופחות מכך בשנת 2013).

1.5. מצד שני השנה כמעט ולא היו תלונות בגין סכסוכי שכנים.

2. סקירת התלונות

2.1. 3 עוסקות בתלונות על הועדה המרחבית.

2.1.1. תלונות אלה טופלו וניתן מענה לפונים.

2.1.2. בניגוד לועדה מקומית בה הממונה על תלונות הציבור פועל מתוקף הסמכות שהקנה לו החוק. בועדה המרחבית אין זה כך. מליאת הועדה החליטה שמבקר הועדה לא ישמש גם כממונה על תלונות הציבור. כך יהיה כל עוד לא יוחלט אחרת, ותלונות כנ"ל שיגיעו לממונה יופנו למזכיר הועדה או מבקר המדינה במסגרת תפקידו כנציב תלונות הציבור.

2.2. 6 תלונות עסקו בנושאים הקשורים לארנונה.

2.2.1. חלק מהתלונות נבעו מהמצב המיוחד של תחילת שנת 2016. במצב הזה נדרשה הארנונה לתת תשובה גם לאישור תושב, גם לחיוב אגרת ביוב (שבמקום פעם בשנה נדרשה ע"י המדינה גביה כל חודשיים) וגם לעבודה השוטפת.

2.2.2. אנחנו תקווה שהמחלקה מצאה פתרון שיאפשר לה להתחיל את שנת 2017 בצורה טובה יותר.

2.3. 4 תלונות הופנו למח' הנדסה

2.3.1. התלונות עסקו בחניה, נגישות ופרויקטים.

2.3.2. המחלקה בדקה את התלונות ונתנה פתרונות שלדעת הממונה בהחלט משביעים רצון.

2.4. התלונות האחרות עוסקות במח' החינוך, חופש המידע, אגרת ביוב, היתר בנייה, איכות הסביבה/פיקוח.

בכבוד רב

ניצן גילי

הממונה על תלונות הציבור