



הממונה על תלונות הציבור

דין וחשבון לשנת 2013



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מבשרת ציון, אדר א' תשע"ד
פברואר, 2014


לכבוד
מר יורם שמעון
ראש המועצה
נכבדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2013

הריני מתכבדת בזאת להגיש את הדין וחשבון השנתי לשנת 2013 (נמיום 01.07.2013, מועד תחילת כהונתי כמבקרת הרשות).

הדוח מוגש בהתאם להוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 הקובע כי, "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית".

בברכה,


אילנית גוהר, עו"ד
מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

העתקים: חברי המועצה
מר דוד שרביט - מזכיר המועצה

תושב המועצה הוא הפקוח עלי

טלפון: 02-5348565 - פקס: 02-5348580, email: ilanitg@m-zion.org.il



מועצה מקומית מבשרת - ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

מבוא

בתאריך 08.07.2008, נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח 2008, המסדיר את נושא תפקיד הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית, על פי דין.

במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה לממונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

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 170א(ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

התלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, 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.

תלונות לממונה יוגשו רק במידה שבוצעה פנייה ראשונית לגורם הנילון ונתקבלה ממנו התייחסות בכתב בהתאם ו/או במקרים של מעשים בניגוד לכל דין, כל זאת בהתאם לנוהל הטיפול בתלונות ציבור של הממונה.

על פי החוק, בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



מועצה מקומית מבשרת – ציון
THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין יולי 2013 לדצמבר 2013, הועברו לטיפול תלונות מהציבור בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של המועצה.
2. 41 תלונות הוגשו על ידי תושבי הישוב (ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור).
3. יש לציין כי תאגיד המים איננו תחת אחריות ממונה תלונות ציבור של המועצה, לפיכך תלונות המתקבלות במשרדי מועברות לטיפול התאגיד..
4. תלונה מוצדקת פירושה – נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא מסוים לא בוצע/טופל כיאות ע"י המועצה.
5. תלונה לא מוצדקת פירושה – לא נמצא בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה על המועצה.
6. תלונה מוצדקת חלקית פירושה – רק בחלק מן הנושאים נמצא בסיס עובדתי לתלונה.
7. לא תלונה פירושה – כל בקשה או פניה בין אם לקבלת הבהרות או מידע, שאינה בגדר תלונה כלפי פעילות המועצה.

לוט: * ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.

* התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות המועצה.



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

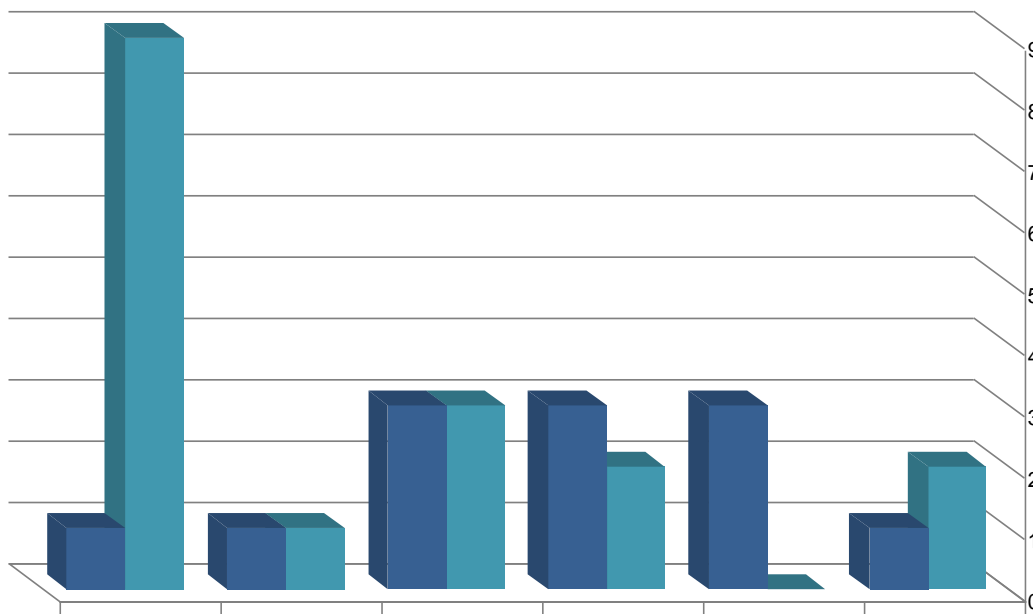
ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור

שיעור תלונות מוצדקות	תלונות					סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
	לא ניתן לקבוע	לא תלונה	מוצדקות חלקית	לא מוצדקות	מוצדקות			
40%	2			1	2	5	הנדסה	1
	1			3		4	גזברות	2
40%				3	2	5	יחידת הפיקוח	3
50%				3	3	6	מזכירות	4
25%		1	1	1	1	4	חינוך ותנ"ס	5
90%				1	9	10	מחלקת תפעול	6
	1					1	עמותת הראל	7
33%	1	1			1	3	לשכת ראש המועצה	8
	3					3	שונות	9
44%	8	2	1	12	18	41	סה"כ	



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
לשכת מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

תלונות מוצדקות/לא מוצדקות

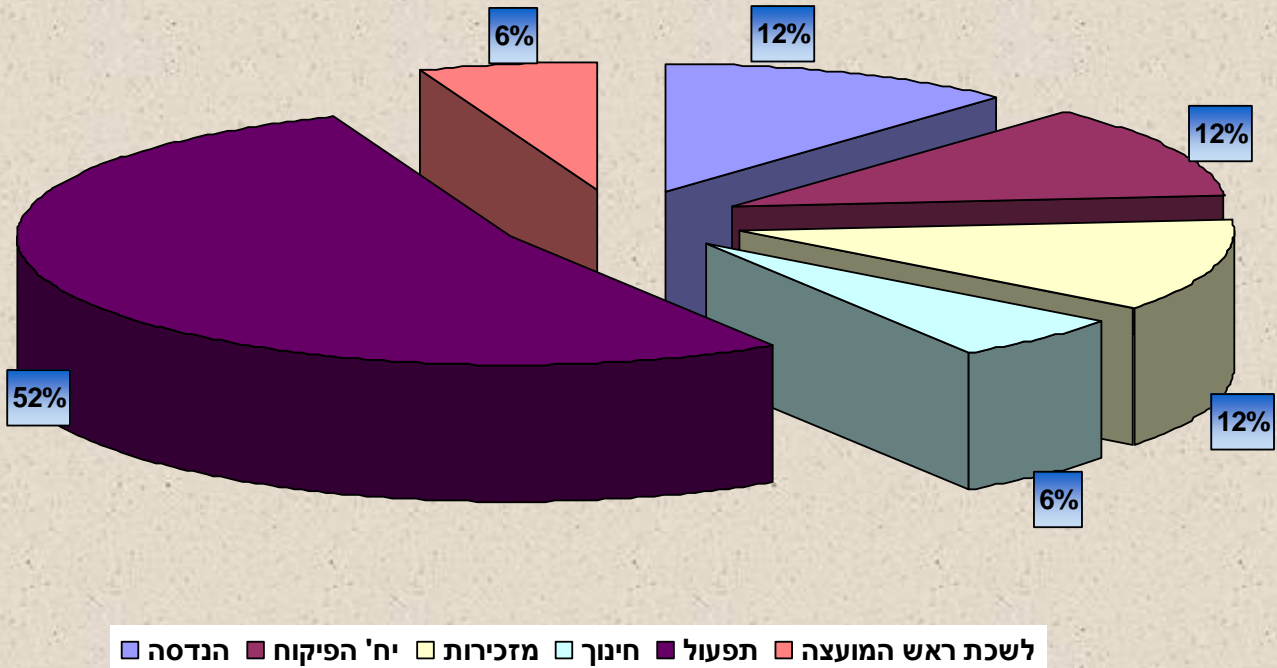


	מח' תפעול	חינוך ותנ"ס	מזכירות	יח' הפיקוח	גזברות	הנדסה
מוצדקות	9	1	3	2	0	2
לא מוצדקות	1	1	3	3	3	1



מועצה מקומית מבשרת - ציון
 THE LOCAL COUNCIL MEVASERET ZION
 לשכת מבקרת המועצה
 וממונה על תלונות הציבור

התפלגות תלונות מוצדקות



התפלגות תלונות לא מוצדקות

