



## **המועצה האזורית חבל-יבנה**

ד.ג אבטח מיקוד 79860 טלפון. 08-8622111, פקס. 08-8524343

מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

# **דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021**

**מגישה: לאה מימון**  
**מועד הגשה: אפריל 2022**



## מועצה האזורית חבל-יבנה

ד.ג אבטוח מיקוד 79860 טלפון. 08-8622111, פקס. 08-8524343

מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne.org.il; hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

בס"ד, כ"ו באייר תשפ"א  
27 באפריל 2022

לכבוד:  
מר משה ליבר- ראש המועצה  
מועצה אזורית חבל יבנה

א.נ.,

הריני מתכבדת להגיש את דין וחשבון של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021 בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
לאה מימון

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

העתקים:  
חברי מליאת המועצה



## מועצה האזורית חבל-יבנה

ד.ג אבטח מיקוד 79860 טלפון, 08-8622111, פקס, 08-8524343  
מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

### תוכן העניינים

| <u>עמוד</u> | <u>נושא</u>                   |
|-------------|-------------------------------|
| 3 -----     | 1. מבוא                       |
| 4-5-----    | 2. נתונים על תלונות לשנת 2021 |
| 6-7-----    | 3. פרטי התלונות               |

נספח- חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008



## המועצה האזורית חבל-יבנה

ד.ג אבטוח מיקוד 79860 טלפון, 08-8622111, פקס, 08-8524343  
מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

### 1. מבוא

בחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: "חוק הממונה") נקבע :  
א. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.

ב. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מהיום שהוגש לה  
ג. הדוח יהא פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית

הדוח מתייחס לתלונות שהופנו למבקר המועצה מתוקף מינויה ע"י מליאת המועצה כממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק.

הדוח אינו כולל פניות שטופלו באופן שוטף על ידי העובד הממונה על פניות הציבור.

התלונות שהתקבלו, הועברו לגורם האחראי על הנושא לקבלת התייחסותו. בנוסף, התקיימו ישיבות עבודה עם בעלי תפקידים לצורך קבלת הבהרות נוספות, נעשתה בדיקה בשטח וכן נסקרו דוחות ומסמכים רלוונטיים לפי הצורך.

הדוח כתוב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.



## 2. נתונים על תלונות לשנת 2021

בשנת 2021 התקבלו תלונות על פעולות מחלקות המועצה, וועדים מקומיים (להלן: "מחלקות המועצה").

### 2.1. ריכוז הנושאים:

תלונה באותו נושא שהתקבלה יותר מפעם אחת מאותו גורם מוספרה כתלונה אחת וזאת למרות שניתן מענה לכל אחת מהתלונות שהתקבלה. התלונה יכולה לכלול מספר סעיפים. בשנת 2021 התקבלו 6 תלונות. להלן ריכוז התלונות לפי תחומים:

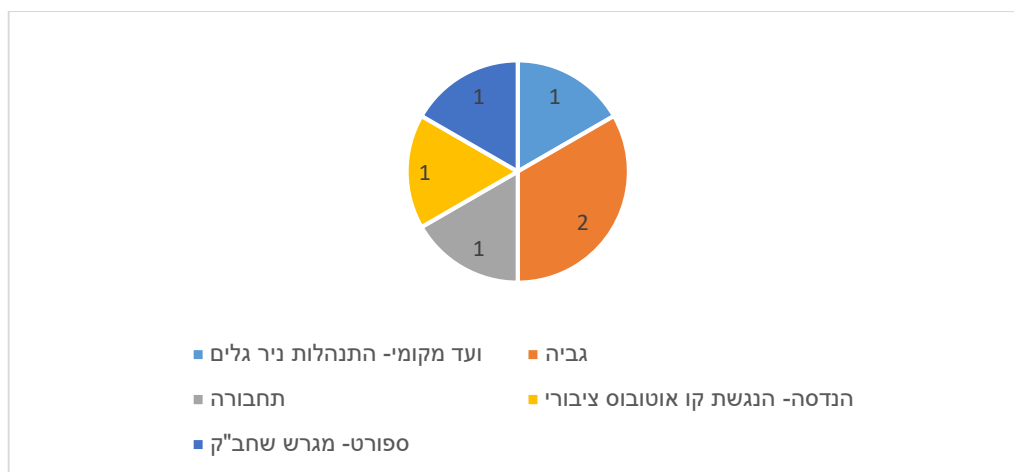
| נושא התלונה |          |          |     |
|-------------|----------|----------|-----|
| מוצדק       | לא מוצדק | אחר(1)   | ראה |
|             |          | 1        |     |
| 2           |          |          | 3.1 |
|             | 1        |          | 3.2 |
|             |          | 1        | 3.3 |
|             | 1        |          | 3.4 |
| <u>2</u>    | <u>2</u> | <u>2</u> |     |

(1). לאחר בדיקת כל אחת מהתלונות מסוג זה, בהתאם לאמור בסעיפים 5-7 לחוק הממונה, נמצא שהתלונות שהתקבלו אינן בגדר תלונה או אין לבררן וזאת מהסיבות הבאות, כגון: אינה פוגעת במתלונן במישרין, אינה מתייחסת למועצה או לאחד ממוסדותיה או לעובד או נושא משרה או לגוף עירוני מבוקר, נבדקה ונכללה בדוח מבקרת המועצה לשנת 2016, הבקשה יש להפנות לממונה על חופש המידע.

### 2.2. פילוח התלונות

בשנת 2021 התקבלו 6 תלונות. להלן פילוח התלונות לפי מחלקות וממציא הבדיקה:

#### 1. מחלקות:



מתוך 6 התלונות שהתקבלו, 2 מתייחסות למחלקת גביה ויותר 4 התלונות, כל אחת מהן מתייחסת למחלקות הבאות: ועד מקומי, תחבורה, ספורט והנדסה

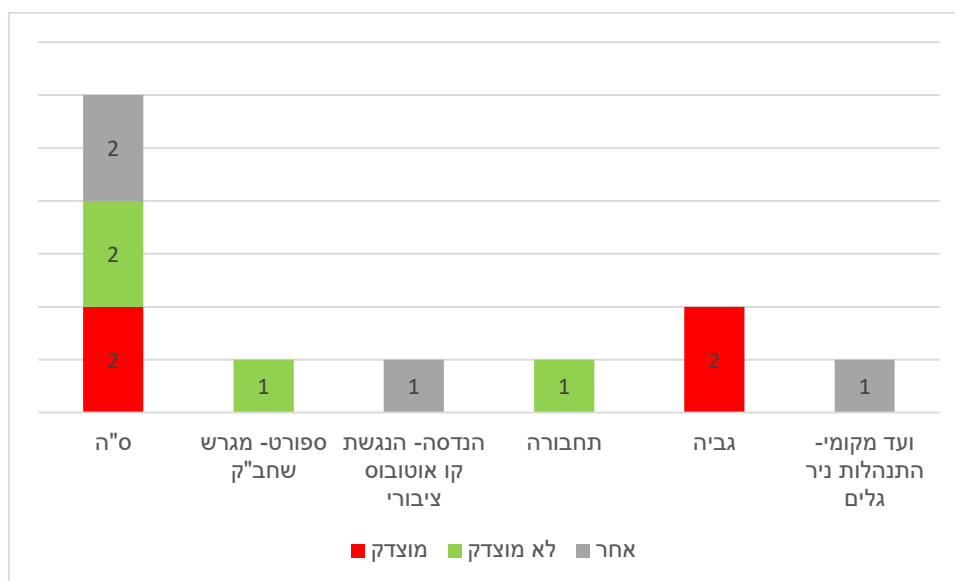


## המועצה האזורית חבל-יבנה

ד.ג אבטח מיקוד 79860 טלפון, 08-8622111, פקס, 08-8524343

מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

2. ממצאי הבדיקה לפי מחלקות- מוצדק, לא מוצדק ואחר:



מתוך 6 התלונות שהתקבלו, 2 תלונות הקשורות לגביה נמצאו מוצדקות. 2 תלונות נמצאו לא מוצדקות, האחת קשורה לתחבורה והשנייה קשורה לספורט. 2 תלונות נכללו באחר, האחת קשורה להתנהלות הוועד המקומי ניר גלים- התנהלות הוועד המקומי נבדקה וכלולה בדוח מבקרת המועצה לשנת 2016 או יש להפנות הבקשה לקבלת נתונים לממונה על חופש המדע, והשנייה קשורה להנגשת קו אוטובוס ציבורי, נושא שאינו בתחום סמכות המועצה.



## המועצה האזורית חבל-יבנה

ד.ג אבטח מיקוד 79860 טלפון, 08-8622111, פקס, 08-8524343  
מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

### 3. פרטי התלונות

#### 3.1. גביה

##### 3.1.1. נושא התלונה: חיוב כפול בחשבון ארנונה

תאריך התלונה: 14/7/2021

פרטי התלונה: התקבל חשבון ארנונה הכולל חיובים לחודשים 3-6/2021. החשבון כולל חיוב עבור חודשים 3-4/2021 אשר שולם.

הטיפול בתלונה: התלונה הועברה למנהל מחלקת הגביה. הסתבר, שהחשבון לחודשים 5-6/2021 הופק לפני המועד שבו האזרח שילם החשבון לחודשים 3-4/2021. ולכן, החשבון כלל החיוב לחודשים 3-4/2021.

בעקבות שיחה בין האזרח למחלקת הגביה, האזרח שילם החוב לחודשים 5-6/2021

סוג התלונה: מוצדק

סטטוס התיק: סגור

##### 3.1.2. נושא התלונה: חיוב ריבית ארנונה

תאריך התלונה: 27/10/2021

פרטי התלונה: שוברי ארנונה לחודשים 7-8/2021 וכן 9-10/2021 הגיעו לתיבת הדואר בו זמנית. החשבון לחודש 9-10/2021 כלל ריבית. האזרח שילם את החשבונות ומבקש לזכותו בחיובי הריבית.

הטיפול בתלונה: התלונה הועברה למנהל מחלקת גביה. הסתבר, שהחשבונות הגיעו בו זמנית עקב תקלה שהייתה בחלוקת השוברים. חיוב הריבית וההצמדה לחודשים 7-8/2021 בוטל.

סוג התלונה: מוצדק

סטטוס התיק: סגור

#### 3.2. תחבורה

נושא התלונה: הסעה לביה"ס

תאריך התלונה: 7/10/2021

פרטי התלונה: ממועד החזרה ללימודים בעקבות הנגיף, קורונה, ההסעה לתלמידי החטיבה והתיכון ביישוב בית גמליאל יוצאת בשעה 7.25 ולא מאוחר יותר. כתוצאה מיציאה בשעה כה מוקדמת מגיעים לביה"ס בשעה 7.45 למרות הפקקים. כלומר, 15 דקות לפני תחילת התפילה ולפני הגעת ייתר התלמידים.



## המועצה האזורית חבל-יבנה

ד.ג. אבטח מיקוד 79860 טלפון, 08-8622111, פקס, 08-8524343  
מ.א. חבל יבנה: hevel-yavne@hevel-yavne.org.il

**הטיפול בתלונה:** התלונה הועברה לרכז תחבורה, אשר הבהיר שהשינוי נעשה מטעמי בטיחות. דירוג שעת הגעה של האוטובוסים לאיסוף תלמידים למוסדות החינוך השונים נעשה באופן שלא יהיה עומס בכניסה ליישוב, בכבישים ובתחנות ההסעה וזאת כדי להבטיח את שלומם וביטחונם של התלמידים.

**סוג התלונה:** לא מוצדק

**סטטוס התלונה:** סגור

3.3. הנדסה

**נושא התלונה:** הנגשת קו אוטובוס ציבורי

**תאריך התלונה:** 20/10/2021

**פרטי התלונה:** מדובר באזרח שהינו בעל מוגבלות, ובשל המוגבלות אינו יכול להשתמש בקו אוטובוס ציבורי ובינעירוני. העדר אוטובוס ציבורי נגיש מונע את יכולת האזרח להתנייד באופן עצמאי והוא תלוי בבני משפחתו. הבקשה הינה שהמועצה תסייע במציאת פתרון לקו אוטובוס נגיש.

**הטיפול בתלונה:** תחבורה ציבורית והנגשתה אינה בסמכות המועצה. הטיפול בפניה נעשה לפנים משורת הדין עקב חשיבות הנושא.

התלונה הועברה למחלקות רווחה והנדסה וכן הייתה פניה למשרד התחבורה. הייתה פנייה לחברה מפעילת הקו וכן למשרד התחבורה. הנגשת הקו בטיפול ומעקב מחלקת הנדסה.

**סוג התלונה:** אחר

**סטטוס התיק:** במעקב וטיפול מחלקת הנדסה

3.4. ספורט

**נושא התלונה:** מגרש שחב"ק (שחק בקהילה)

**תאריך התלונה:** 27/10/2021

**פרטי התלונה:** מגרש השחב"ק הינו שטח ציבורי, הוצב על גדר המגרש שלטו ובו כיתוב "שטח פרטי". דבר נוסף, כיבוי אורות באמצע המשחק.

**הטיפול בתלונה:** התלונה הועברה לוועד המקומי, לרכז ספורט וליועמ"ש.

בהתאם לחוות דעת היועמ"ש, המועצה מוסמכת, כבעלת המקום, לקבוע כללים ולהטיל הגבלות על השימוש בשטחים ובמתקנים בהתאם לשיקול דעתה וכן לתלות שילוטו ובו כתוב שטח פרטי.

**סוג התלונה:** לא מוצדק

**סטטוס התיק:** סגור