

דו"ח סיכום פניות הציבור לשנת 2021

مجلس محلي
كفر برا



מועצה מקומית
כפר ברא

לכבוד
מחמוד עאסי
ראש המועצה

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבד בזאת להגיש את הדו"ח השנתי של סיכום פניות הציבור לשנת 2021.
הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות תשס"ח 2008 כפי שנקבע בסעיף 15 לחוק
החוק מחייב את חברי מועצת העיר לקיים דיון בנושא.
בהזדמנות זו אני רוצה לציין לחיוב את שיתוף הפעולה של עובדי המועצה והרצון שלהם לתקן
ולטפל בתלונות שהתקבלו.

בכבוד רב
סלאמה זחאלקה, רו"ח
מבקר המועצה וממונה על פניות הציבור

רקע

הגשת תלונה

(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 גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו 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.

דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

דין וחשבון

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.

תהליכי עבודה – פניות הציבור

- א. עם הגעת מכתב פנייה מאזרח, שולחת היחידה מכתב (ראשוני) לפונה, ובו אישור קבלת המכתב. במקביל, פונה היחידה לאגף האחראי לנושא על מנת שיבחן את הפנייה וישלח התייחסות/ תשובה ליחידה לפניות הציבור.
- ב. פניות טלפוניות דחופות מטופלות בד"כ כפי שמטופלות פניות בכתב. נושאים כגון: דליפות מים, מטרדים תברואתיים, חסימת דרכים, צווי הוצאה לפועל – מטופלים מיידית, תוך עידכון הפונה.
- א. הטיפול בכל פנייה מסתיים לאחר שנשלח מכתב תשובה לפונה ו/או מבוצעת שיחת עידכון טלפונית במטרה לוודא את מידת שביעות רצונו של הפונה

מספר התלונות שטופלו בשנת 2021
עד מועד הפקת דוח זה הוגשו 4 תלונות בכתב
להלן התלונות

1. תברואה

1.1. תיאור התלונה

התקבלה תלונה מתושב על עיכוב באיסוף האשפה מהשכונה .

בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם מנהל מחלקת התברואה נמסר שהעניין טופל .

1.2. תיאור התלונה

התקבלה תלונה מתושב על "מטרד רעש" והפרעה לציבור שנבע מכלב השכן ביישוב .

בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם מנהל מחלקת התברואה נמסר שהעניין נבדק מול וטרינר הרשות שמצידו מטפל מול בעל הכלב עפ"י הוראות החקיקה הרלוונטיים .

1.3. תיאור התלונה

התקבלה תלונה מתושב על "מטרד רעש" והפרעה לציבור שנבע מכלב השכן ביישוב .

בירור התלונה

לאחר בירור הנושא עם מנהל מחלקת התברואה נמסר שהעניין נבדק מול וטרינר הרשות שמצידו מטפל מול בעל הכלב עפ"י הוראות החקיקה הרלוונטיים .

2. הנדסה

2.1. תיאור התלונה

התקבלה תלונה מתושב הישוב הסמוך אורנית על חווה פירטית ובה מגדלים : עיזים, תרנגולים/ת, ברווזים ועוד.
ושישנו ריח חזק שמפריע לכל תושבי הרחובות : לילך, כרכום, חבצלת וחרצית.
רעש מהתרנגולים כבר באמצע הלילה.

בירור התלונה

לאחד בדיקה עם אגף הרישוי במועצה נמצא שאין למקום זה רישוי עסק, הומלץ למתלונן לפנות לוועדת תכנון ובניה מרחבית קסם