

## פניות ותלונות הציבור – דו"ח סיכום שנת 2018

בשנת 2018 התקבלו כ-90 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, אך גם מתקבלות פניות ממשרדים נוספים כגון המשרד לאזרחים ותיקים, המשרד לשוויון חברתי ועוד.

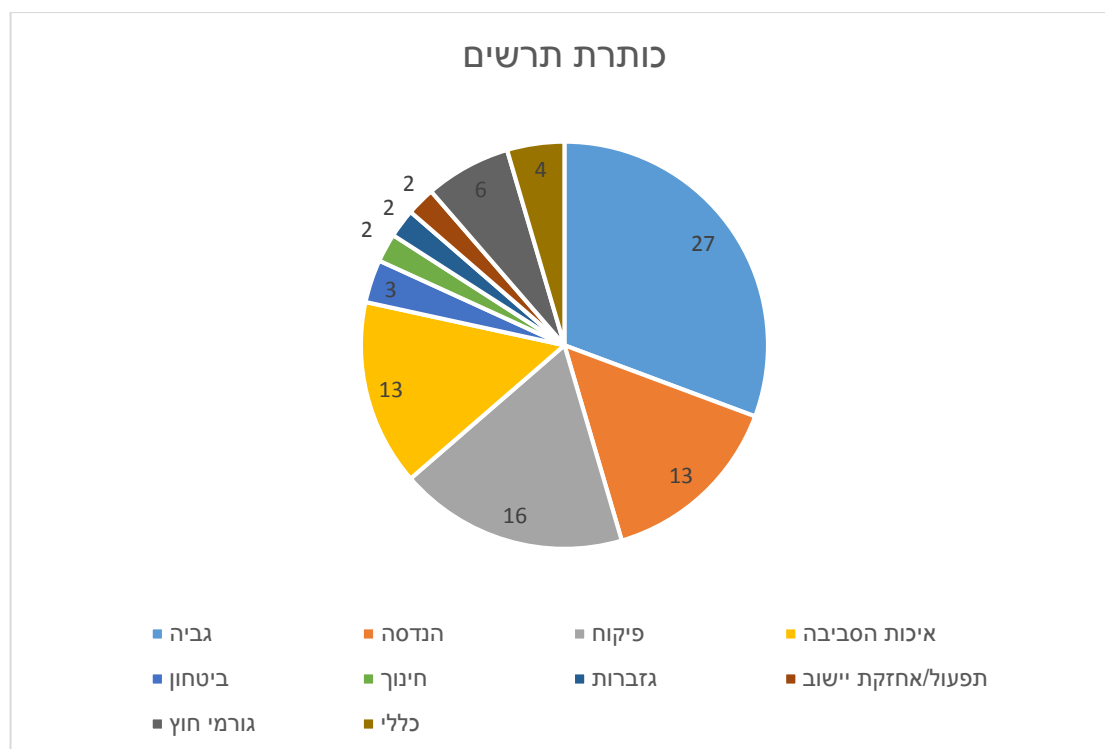
**דוגמא לפניה:** בקשה להחזר תשלום ארנונה חקלאית, זאת מאחר והייעוד של החלקה בה נמצא הנכס של הפונה שונה לשמורת טבע, ללא ידיעתו.

**טיפול:** הפניה נבדקה ונמצאה כנכונה. הוחזר תשלום הארנונה לפונה החל מהיום בו אושר שינוי הייעוד. כמו גם, הוחזר תשלום הארנונה החקלאית לכל בעלי הנכסים בחלקה זו.

**דוגמא לתלונה:** גביית ארנונה במשך תקופה של כחצי שנה בה הפונה לא התגורר בנכס. בבדיקת התלונה עלה כי לא הומצאה על ידי הפונה הודעה בעת עזיבתו את הנכס, ולכן המשיך להיות מחויב בארנונה עד למועד האמיתי בו דיווח על עזיבת הנכס (כחצי שנה אחרי העזיבה בפועל).

פניות ממשרדי ממשלה הן לרוב תלונות.

להלן התפלגות הפניות לפי מחלקות:



כפי שעולה מן התרשים, עיקר הפניות הן למחלקת גבייה.  
הפניות למחלקת גבייה הן בנושא חיובי ארנונה, והנחות בארנונה.  
הפניות המתקבלות למחלקת פיקוח הן בעיקר ערעורים על דו"חות חניה.  
הפניות למחלקת איכות הסביבה וגינון הן בנושא פינוי אשפה וגזם, מחזור אשפה, ניקיון רחוב,  
הדברת יתושים, בקשה להוספת מתקני משחק ומתקני כושר.  
הפניות למחלקת הנדסה הן בעיקר פניות לוועדת תחבורה ותמרור, אולם גם בנושאי בקשות לריבודי  
כבישים וכו'.  
פניות למחלקת גזברות הן לרוב בנושאי תביעות.  
פניות למחלקת ביטחון הן בנושא היטל שמירה ותכולתו, יצירת קשר עם ניידת וכו'.  
פניות לגורמי חוץ כוללות 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.  
פניות כלליות הן פניות כגון גביית יתר על חניה, בקשה לקבלת הקלטת ישיבות מועצה וכו'.

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 ותהצע עליה מעקב עד לסגירת הטיפול בה.

יסמית דקל

ממונה פניות הציבור