

דו"ח הממונה על פניות הציבור

לשנת 2024

מועצה -מקומית בית ג'ן

הממונה על פניות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), אשר נכנס לתוקף החל מחודש יולי 2008, מקנה לממונה על תלונות הציבור סמכויות לבירור כל תלונה שמופנית לרשות המקומית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על כל עובד או על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית. בנוסף על כל גוף ביישוב שמבוקר כמשמעו בסעיף 170 א' ב' לפקודת העיריות.

תלונה כאמור, תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו בה התנאים:

- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה.
- המעשה פוגע 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.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק, או שנעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

סיכום פניות הציבור מועצה מקומית בית-ג'ן לשנת 2024

כידוע שנ"ע 2024 החלה בצל המלחמה " חרבות ברזל" שפקדה את המדינה בעקבות אירועי 07.10.2023 בנוסף כבר בתחילת השנה התקיימו שתי מערכות בחירות לרשות המקומית כסבב א' וסבב ב'.

עם כל הקשיים המועצה המקומית הצליחה לשמור לעצמה רף גבוה במתן השירות לתושבים וזה בא לידי ביטוי במספר הקטן במספר התלונות בכל תחומי החיים ביישוב.

כלל המחלקות במועצה עבדו ללא שום מעצור בימים הקשים ביותר וזאת ע"מ לתת את השירות היעיל והטוב ביותר לתושב, עם כל הקשיים והאתגרים הבטחוניים בצל הנחיות פיקוד העורף שלפעמים היה נדמה שבלתי אפשרי לבצע את המשימות ולשמור על רצף חיים תקין, אך למרות הקשיים הצלחנו לשמר את אורח החיים התקין והנורמטיבי ביישוב בהתחשב בכל התנאים מסביב.

במועצה המקומית קיים מוקד עירוני פעיל רוב שעות היום, ומנהל המוקד מקבל פניות של הציבור בכל שעות היממה, ובכל ימות השבוע.

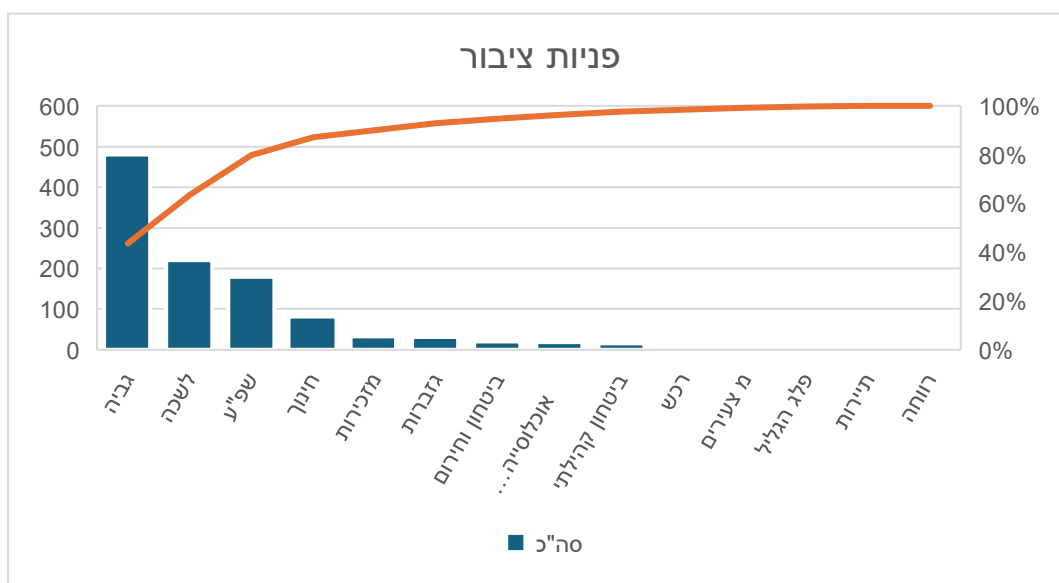
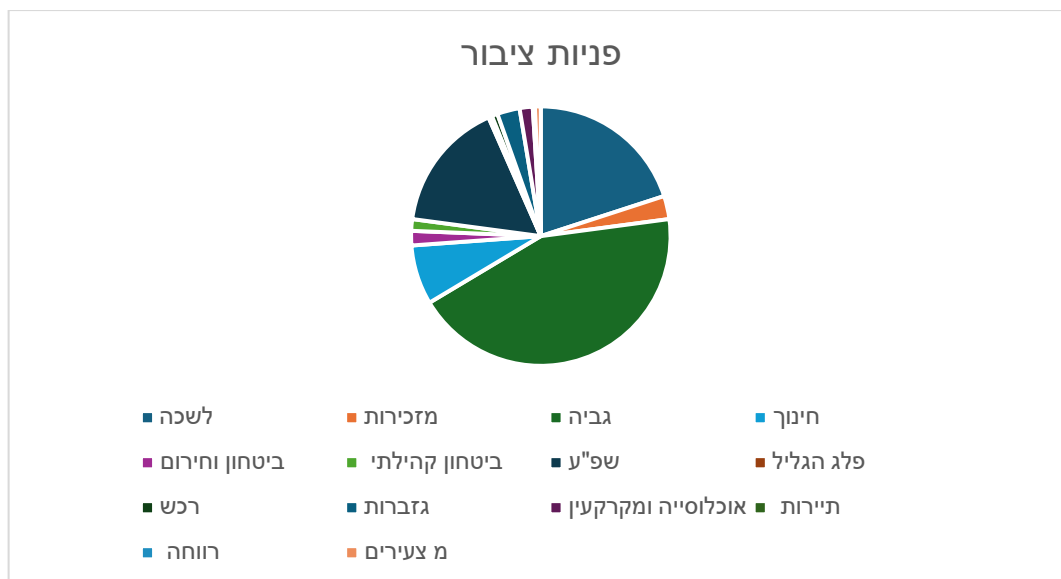
כל תלונה או פניה התקבלה בכובד ראש, תוך גלוי רצון ומוטיבציה לשיפור ותיקון, בוצע רישום ומעקב לכל פניה עד שתם הטיפול בה.

ניתן להגיד שיותר מ-95% מסך כל הפניות טופלו ע"י המועצה, חלק מהפניות הועברו לחברות פרטיות כמו פלג הגליל, בזק, חברת החשמל....

במהלך שנת 2024 התקבלו בערוצים השונים, גם דרך המוקד וגם דרך גופים אחרים כמו מבקר המדינה, עורכי דין, עמותות וחברות פרטיות כ 1122 תלונות.

היקף של למעלה מ 98% מהתלונות טופלו ע"י המועצה, כאשר ישנם מס' של תלונות שנדרש טיפול משפטי וזה אורך יותר זמן, והם עדיין בהליך טיפול.

מצורף תרשים של התפלגות התלונות לפי מחלקות במועצה:



דוגמאות לתלונות ואופן הטיפול

תלונה מס' 1206*: קיימת זרימת מים על הכביש הראשי, מהמים עולים ריחות צחנה. הפניה הועברה למחלקת שפ"ע ולפלג הגליל, נמצאה סתימה בבור ביוב והתקלה טופלה לאחר כ 3 שעות מהדיווח.

***מספר התלונות רץ משנה קודמת**

תלונה מס' 1217: הגברת שפנתה טענה שבעקבות תקלת חשמל בבית נאלצה להיפטר המקרר והמקפיאיים בבית לתוך פח האשפה, מבקשת פינוי דחוף הפניה הועברה למחלקת תברואה ובוצע פינוי של האשפה ברכב המועצה, הפניה טופלה במיידית.

תלונה מס' 1280: פניה למהנדס המועצה לטיפול בכביש גישה חקלאי באזור סרטבה. הפניה הועברה למהנדס: הטיפול מבוצע במסגרת תכנית עבודה סדורה בנושא כבישי גישה חקלאיים.

תלונה מס' 1344: הפניה בנושא כלבים משוטטים בשכונת אלקובע. הפניה הועברה לוטרניר ולמחלקת תברואה, וזה טופל במסגרת ההנחיות של הוטרינר ולחוק בעלי חיים.

פניות רבות למחלקת החינוך בנושא רישום לגני הילדים
פניות רבות למחלקת הגביה בנושא הארנונה
פניות רבות ומגוונות בכל התחומים שכלם טופלו בצורה מקצועית ויסודית.
פניות רבות לא ניתן לפרסמם מחמת צניעות, ושמירת פרטיות.
סיכום:

שנת 2024 הייתה שנה מאד מאתגרת, עבור המועצה המקומית בית ג'ן ועובדיה, אך למרות כל הקשיים שעברנו בתקופה זו הצליחה המועצה המקומית וכל העובדים שלה שעמלים יום ולילה לשיפור איכות החיים ביישוב, לעבור שנה זו במינימום נזקים ואפס פגיעות בנפש.

שנת 2025 - פנינו לשיפור מתמיד גם בשנת 2025, לתת מענה לכל הפניות של התושבים ביישוב תוך עשייה וביצוע מתוך מחויבות ושליחות אישית של כל עובד ועובד במועצה וזאת ע"מ לייצר סביבה בטוחה, נאותה וראויה לכלל התושבים בבית ג'ן.

לציין כי נקלטה צוערת לשירות לתושב וחלק מתוכנית העבודה שלה – בנית אמנת שירות ב- 2025

בברכה
האיל גאנם
הממונה על תלונות הציבור
מ.מ. בית ג'ן

דרכי התקשרות:

בדואר אלקטרוני: mashsn@beit-jann.muni.il

פל': 050679902