

מועצה מקומית קצרין

דוח הממונה על פניות הציבור לשנת 2018

1. כללי

- 1.1. נושא פניות הציבור הוסדר על ידי חוק הממונה על פניות הציבור בשנת 2008. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הוראות בקשר לאופן המינוי, אופן קבלת ובדיקת תלונות, דרכי בירור התלונה ומתן מענה וכיוצא באלו.
- 1.2. במהלך 2008 אישרה המועצה המקומית קצרין נוהל לטיפול בפניות הציבור וכן אישרה כי המבקרת תמונה לפקיד הממונה על פניות הציבור.
- 1.3. יודגש, כי על פי החוק ועל פי הנוהל הממונה אינו הכתובת הראשונה לפניות תושבים. על התושב לפנות ראשית למחלקה המטפלת ורק באין טיפול, או באם הטיפול אינו לשביעות רצונו, יוכל המתלונן לפנות לממונה על פניות הציבור.
- 1.4. רוב הפניות המגיעות למועצה מטופלות על ידי המחלקות באופן שוטף, ורק מיעוט מהן, הופך לתלונה ומטופל על ידי הממונה על תלונות הציבור.
- 1.5. יודגש, כי הממונה משמשת בתפקיד מבקרת המועצה ובתפקיד הממונה בהיקף כולל של רבע משרה בלבד. לאור משאבי הזמן המוגבלים, אין ביכולת הממונה לערוך רישום מדויק של כל הפניות שהופנו לטיפול המועצה, או שנתקבלו טלפונית וטופלו ללא מענה בכתב (העברה למחלקות רלוונטיות, הסבר לגבי נושא התלונה וכו')

2. תיאור הטיפול בתלונות בשנת הדוח

פנייה בעניין אי טיפול הולם בכלבים משוטטים

- 2.1. ב 2/2018 פנה אל הממונה תושב והלין על העדר אכיפה וטיפול בכלבים משוטטים ובצואת כלבים. המתלונן טען, כי הוא פנה מספר רב של פעמים למועצה בנוגע לכלבים המשוטטים ברחבי הישוב ולצואת כלבים, אך המועצה אינה מטפלת כראוי. לטענת המתלונן, המועצה אונס שולחת פקח למקום, אבל עד שזה מגיע, הכלב כבר לא נמצא במקום ולא ניתן לאתר.

- 2.2. המתלונן צירף לפנייתו שורה ארוכה של פניות למוקד המועצה המקומית קצרין בנושא כלבים משוטטים וצואת כלבים.
- 2.3. במקביל לפנייה לממונה, המתלונן פנה גם לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה והממונה סייעה לנציבות בטיפול בתלונת התושב.
- 2.4. להלן האמצעים שנקטו בבירור התלונה :
- 2.5. נתקבלו פרטים מלאים על פניות המתלונן למוקד העירוני ביחס לנושא כלבים .
- 2.6. נתקבלו הסברים מהמועצה ביחס לטיפול בפניות
- 2.7. נתקבלו הסברים של המועצה על מדיניות האכיפה, על קשיי האכיפה, ועל פעולות שנוקטת המועצה לביצוע אכיפה יעילה יותר בעתיד.
- 2.8. נמצא, כי כל נושא כלבים הועבר לטיפול אשכול גליל תחתון. למרות זאת, המועצה מטפלת בפניות בנוגע לכלבים משוטטים והממונה סברה שעליה להתייחס עניינית לפניה בהיות הנושא בתחום סמכותה של המועצה המקומית.
- 2.9. הוסיבר לממונה, כי במועצה מפעילה פקחים לעניין שוטטות כלבים, אך מטבע הדברים, בזמן החולף מרגע שתושב מבחין בכלב משוטט ועד הגעת הפקח, פעמים רבות הכלב כבר לא באיזור. כמו כן, לעיתים גם כאשר הכלב במקום, לא תמיד הפקח מצליח ללכוד אותו.
- 2.10. המועצה הסבירה לממונה, כי בכוונתה לטפל בבעיית צואת כלבים באמצעות הקמת מאגר די. אן. אי לכלבים בישוב ואיתור הכלבים באמצעות המאגר.
- 2.11. הממונה ניהלה תכתובת עם המתלונן ועם נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. הממונה הסבירה, כי עם כל ההבנה לתחושתו של המתלונן שהכלבים מפריעים לו, המועצה אינה יכולה, בתקציב סביר, לתת מענה מלא לתופעת הכלבים המשוטטים.
- 2.12. בפברואר 2019, קיבלה נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה את עמדת הממונה והודיע על סגירת התלונה.

בכבוד רב
רו"ח יעל אשל
ממונה על פניות הציבור

