



ביקורת פנימית

דוח ביקורת מסכם לשנת 2022

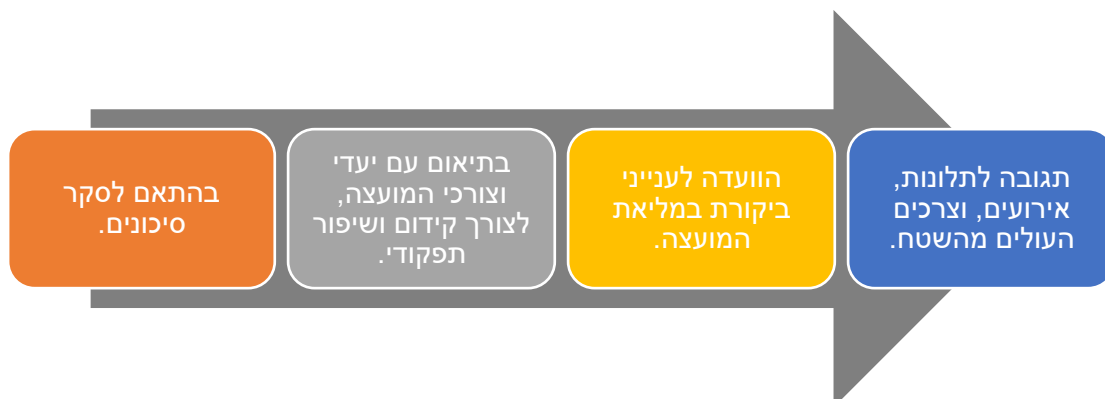
מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

ביקורת פנימית מועצה אזורית משגב

דו"ח מסכם ביקורת פנימית במועצה אזורית משגב לשנת 2022

כללי

1. **ביקורת פנימית** - הינה פעילות בלתי תלויה ואובייקטיבית של הבטחה (assurance) וייעוץ, אשר מיועדת להוסיף ערך ולשפר את פעולות הארגון. היא מסייעת לארגון להשיג את מטרותיו בהבאת גישה שיטתית וממוסדת, לשם הערכה ושיפור האפקטיביות של תהליכי ניהול סיכונים, בקרה, פיקוח ושליטה (governance).
2. **מטרת הביקורת** - לסייע לחברי הארגון בביצוע תפקידם שבתחום אחריותם. למטרה זו הביקורת הפנימית מספקת להם ניתוחים, הערכות, המלצות, ייעוץ ומידע הנוגעים לפעולותיהם.
3. **הביקורת הפנימית** במועצה אזורית משגב, מושתתת על החובה שנקבעה בפקודת המועצות המקומיות להעסיק בכל מועצה מקומית ומועצה אזורית מבקר פנימי לביצוע עבודת הביקורת (הוחל בינואר 2008).
4. בכל רשות מקומית תוקם **ועדה לענייני ביקורת** המורכבת מחברי מליאת המועצה, שמתפקידה לדון בדוחות הביקורת על הרשות ולעקוב אחר תיקון הליקויים ויישום ההמלצות שהעלתה הביקורת.
5. **תהליך בחירת נושאי הביקורת:**
 - א. בהתאם לסקר סיכונים.
 - ב. תיאום עם יעדי וצורכי המועצה, לצורך קידום ושיפור תפקודי.
 - ג. דרישות הוועדה לענייני ביקורת במליאת המועצה.
 - ד. תגובה לתלונות, אירועים, וצרכים העולים מהשטח.



בניגוד למבקר חיצוני, פועל המבקר הפנימי ברשות המקומית מתוך הארגון ולמען הארגון, ומצוי באינטראקציה שוטפת עם נושאי הביקורת.

6. הנושאים שנבדקו:

א. המענה לפניית הציבור באמצעות המוקד המוניציפאלי במועצה אזורית משגב:

- (1) מדיניות ואמנת שירות
- (2) פניות הציבור
- (3) המוקד המוניציפאלי
- (4) מבנה ארגוני כוח אדם ונהלים
- (5) תפעול המוקד
- (6) המוקד ככלי ניהולי
- (7) מעבר משגרה לחירום

ב. שכר עובדים בוועדים המקומיים הבדואים במועצה אזורית משגב:

- (1) בחינת המצב למול הנורמה
- (2) בחינה מדגמית של תלושי שכר
- (3) תלונות שנתקבלו (מתוקף התפקיד כממונה על תלונות הציבור).

ג. תלונות שנתקבלו (מתוקף תפקידי כממונה על תלונות הציבור).

עיקרי הממצאים, המסקנות וההמלצות

1. מענה לפניות הציבור במועצה אזורית משגב

מטרת הביקורת

בחינת המענה הניתן לפניות הציבור באמצעות המוקד המוניציפאלי במועצה אזורית משגב. והשימוש הנעשה במידע המצטבר במוקד, באגפים ובמחלקות המועצה לצורך שיפור איכות השירות לציבור.

רקע

לפני כארבע שנים הקימה המועצה מוקד מוניציפאלי האמון על הפניות והשירות בתחומים המוניציפאליים. זאת, מתוך מטרה לטייב ולשפר את המענה והשירות הניתן לתושבים מחד, ומיקוד ההתמחות והמענה בתחום הביטחון מאידך, מתוך חזון ותפיסת עולם שרותית של המועצה לתושביה.

תחום המענה לפניות התושבים השתפר והתקדם משמעותית בעקבות כך.

הביקורת באה לבדוק את אופן התפקוד והמענה הניתן לפניות הציבור מתוך מטרה לשפר ולשכלל את המענה הניתן לפניות וצורכי התושבים במועצה.

נושאי הביקורת:

- א. פניות הציבור.
- ב. מדיניות ואמנת שירות.
- ג. המוקד המוניציפאלי ייעוד, מבנה ארגוני, כוח אדם ונהלים.
- ד. תפעול המוקד, איכות השירות והטיפול בפניות המתקבלות במוקד.
- ה. המוקד ככלי ניהולי במועצה.
- ו. המוקד במעבר משגרה לחירום וחירום.

עיקרי הממצאים:

א. **מדיניות:** מדיניות השירות נגזרת מהיעדים והמטרות שהנהלת המועצה הציבה למוקדים. הגדרת המדיניות נותנת מענה בין השאר לשאלות הבאות:

- (1) ייעוד המוקד,
- (2) לקוחות המוקד,
- (3) אילו שירותים המוקד מספק, ועוד.

ב. **מהביקורת עולה, כי:** לא קיימת מדיניות ותפיסת שירות כתובה במועצה.

ג. **אמנת שירות:** אמנה לאיכות השירות לציבור מגדירה בפומבי את מחויבותו הכוללת של הארגון לשמירה על איכות גבוהה של שירות, בהתאם לצורכי הלקוחות, והיא מציינת את זמני התקן ואת רמת השירות במונחים מפורשים ומדידים.

ד.

ה. **מהביקורת עולה, כי:** לא קיימת אמנת שירות מעודכנת. בפועל, האמנה הקיימת אינה מעודכנת ואינה מהווה כלי עבודה אפקטיבי כגון: פירוט זמני תקן ריאליים לטיפול ועוד. (לדוג' פינוי גזם בחרשים תוך 12 שעות אינו ראלי).

ו. **הביקורת סבורה, כי:** יש לגבש מדיניות שירות כתובה אחודה ומעודכנת למועצה. יש לעדכן את אמנת השירות ולגבש SLA (Service Level Agreement), "הסכם תנאי השירות" המחובר לצורכי השטח. כמו כן, בהתאם לסל השירותים לקבוע נורמות שירות ותיאום ציפיות בין המועצה לתושבים.

ז. תפקידי אחראי/ת פניות הציבור :

- (1) קבלת הפניות וניהול מעקב ארגוני.
- (2) ברור הנסיבות לפניה מול הגורמים המעורבים.
- (3) תאום המענה לפונים בין גורמי המועצה השונים.
- (4) הצבעה על ליקויים ארגוניים למנהלי המחלקות ולמנכ"ל.
- (5) העברת דיווחים תקופתיים למנכ"ל ולראש המועצה לגבי מהות הפניות ודרכי הטיפול.
- (6) תיווך בין התושבים להנהלת הרשות, תוך פיקוח על רמת ואיכות השרות לתושבים.
- (7) ריכוז פניות מגורמי החוץ (משרדי ממשלה, מבקר המדינה וכו') ומתן מענה ראוי לגורמים אלה.

ח. מהביקורת עולה, כי :

- (1) לא מונה ולא מוגדר במועצה אחראי פניות הציבור ודרכי ההנגשה אליו לא פורסמו. בפועל, תחום פניות הציבור אינו מוסדר.
- (2) נושא הפניות אינו מרוכז במקום אחד ואין שיטתיות בטיפול ובתיעוד שלהן. בפועל, רק מה שמגיע למוקד המוניציפאלי מתועד. כתוצאה מכך מפספסים תובנות חשובות בנושאים שונים לצורך לימוד, תיקון והפקת לקחים.
- (3) בהעדר ממונה פניות הציבור לא מועברים מסרים בנושאי מדיניות והסברה של המועצה באופן סדור ושיטתי. בפועל, פרויקטים כגון: הטמעת תאורת הלד במועצה נתקלים בקשיים רבים.

ז. הביקורת סבורה, כי: יש למנות אחראי תחום פניות במועצה שירכז את נושא פניות הציבור. על מנת שפניות לא ייפלו בין הכיסאות, לא יתועדו ולא יטופלו כנדרש. תחום פניות הציבור הינו כלי ניהולי משמעותי עבור התושבים ועבור הנהלת המועצה כאחד.

ט. **נהלים** : נהלי עבודה הינם כלי חשוב ומטרתם להבטיח התנהלות מיטבית, תוך מתן אפשרות לביצוע פיקוח ובקרה להנהלת הרשות המקומית.

י. **מטרת כתיבת נהלים** :

(1) תיעוד שיטת העבודה ו/או דרכי ביצוע פעילות, על מנת ליצור נורמת עבודה אחידה, המאפשרת הדרכה, אכיפה ופיקוח, לרבות הגדרת אחריות וסמכות.

(2) הסדרת חלוקת האחריות ויחסי הגומלין בין הגורמים השונים.

(3) סנכרון ותהליכי שיתופי פעולה פנימיים וחיצוניים עם מחלקות אחרות.

(4) יצירת שפה משותפת לכלל המנהלים והעובדים המתארים את שגרת העבודה.

(5) הנהלים מהווים את הידע המקצועי הנצבר ומתעדכן לאורך זמן ושימורו מאפשר שיפור מתמשך.

ח. **מהביקורת עולה, כי** : לא הוגדרו ונכתבו נוהלי עבודה למוקד המוניציפאלי הכוללים : תהליכי בקרה וסגירת פניות תושבים, נוהלי מעבר משגרה לחירום ותרגולם.

ט. כמו כן נמצא, כי : לא מתקיימים תהליכי שימור הידע, לימוד והפקת לקחים לצורך קידום ושיפור.

י. **הביקורת סבורה, כי** : יש למסד את המוקד המוניציפאלי ומרכז ההפעלה הביטחוני באמצעות: כתיבת SLA ונהלים בשיתוף מנהלי אגפים, הגדרות תפקידים, קביעת תחומי אחריות, אמצעים חכמים, הכשרות כוח אדם, תרגולים, סקרי שביעות רצון ועוד.

יא. סטטוס טיפול בפניות לפי מחלקות 2021

אגף	סה"כ פניות	מס' פניות פתוחות	אחוז פניות פתוחות	מס' פניות סגורות	אחוז פניות סגורות
אגף שפ"ע	8284	66	1%	8218	99%
אגף הנדסה ותשתיות	4116	3	0%	4113	100%
אגף ביטחון בטיחות ושע"ח	3471	5	0%	3466	100%
קולחי משגב	1359	0	0%	1359	100%
אגף מנהל כללי - לשכה	632	4	1%	628	99%
מחלקת פיתוח ישובים	267	0	0%	267	100%
אגף החינוך	215	3	1%	212	99%
מרכז קהילתי	50	3	6%	47	94%
מרחבים	18	0	0%	18	100%
אגף לשירותים חברתיים	16	0	0%	16	100%
אזורי תעשייה	7	1	14%	6	86%
מכלולי חירום	5	0	0%	5	100%
-	2	0	0%	2	100%
סה"כ	18442	85	0%	18357	100%

יב. מניתוח נתוני הטבלה ניתן לראות כי האגפים: שפ"ע, הנדסה וביטחון מהווים כ- 86% מכלל הפניות למועצה.

יא. **כלי ניהולי:** המוקד הוא לא רק גוף הנותן שירות לתושבי הרשות המקומית, אלא גם גוף הנותן שירות להנהלת הרשות המקומית - שירות המתבסס על יכולתו להציג לה נתונים, משמעויות, דו"חות ניהוליים תומכי החלטה.

יב. דו"חות אלה מעבדים את המידע הנאסף במוקד ומציגים אותו בחתכים שונים המאפשרים למקבלי החלטות לראות את תמונת הפעילות המתקיימת ברשות מנקודת מבטו של הלקוח: אלו נושאים מטרידים ביותר את התושבים, ממה הם פחות מרוצים, אלו אזורים בעייתיים ברשות, מהם זמני ואפקטיביות הטיפול של מחלקות שונות ועוד.

יג. המערכת הקיימת כיום במוקד א.ש בינה יודעת לתמוך בהפקת דו"חות ניהוליים בחתכים שונים. ניטור פניות פתוחות וסגורות בחתכים שונים לצורך קבלת החלטות. בנוסף, ניתן להשתמש במיקום מדויק של פניות על גבי מפה גיאוגרפית באמצעות חיבור ה GIS למערכת המוקד.

יד. **מהביקורת עולה, כי: המוקד המוניציפאלי אינו מממש את יכולותיו ככלי ניהולי התומך קבלת החלטות במועצה בתחומים השונים:**

- 1) המוקד אינו משקף להנהלת הרשות תמונת מצב לצורך קבלת החלטות.
- 2) לא מתקיים ניתוח של מגמות על ידי המוקד המוניציפאלי.
- 3) לא התקבלו דוחות ניהול בנושא הביטחון מזה זמן רב.
- 4) עיקר נפח הפעילות במתן מענה לתושבים ולא בניתוח מגמות והוצאת משמעויות.
- 5) המוקד נותן מענה שוטף לפניות תושבים בעיקר בנושאי אחזקה ואיכות סביבה כ- 80% וביטחון כ 20% לערך.

א. תפקיד מנהל המוקד המוניציפאלי להעביר בדחיפה דו"חות ניהול ונתונים למנהלים. בפועל, נמצא, כי המענה לתושב השתפר אך המענה למנהלים עדיין לוקה בחסר.

ב. נמצא, כי לא התקיימו דיונים בפורום מנהלים באגפי ובמחלקות לצורך ניתוח נתונים והפקת משמעויות בנושאים שונים. כמו כן, לא נמצאו פרוטוקולים המתעדים דיונים והחלטות בנושא. לדוגמא, מענה לבעיות מערכתיות כגון: פרות משוטטות מחייב טיפול עומק מערכתי ולא טיפול אד הוק.

ג. **הביקורת סבורה, כי: יש לממש את פוטנציאל המוקד המוניציפאלי ככלי ניהולי בידי הרשות. לצורך קידום ושיפור אפקטיביות הטיפול בנושאים מערכתיים במועצה. זאת, באמצעות ניתוח נתונים, הפקת דו"חות ניהוליים, קיום פורומים קבועים, תיעוד החלטות ומעקב ביצוע בפרוטוקולים, עדכון תכניות עבודה, הצגה שנתית לפורום מליאת המועצה.**

א. **הדרכה: מקצועיות** המוקדנים/ות הינה חיונית ביותר לאופן תפקוד המוקד בכללותו. על כן יש להכשרת בעלי התפקידים חשיבות רבה. היא מאפשרת מיקוד וטיפול איכותי ומהיר בפניה. לעתים בגלל בעיות מקצועיות מוגשות מספר קריאות על אותה קריאת מוקד. ולא ניתן להסיק מסקנות מהפניות. על מנת לגשר על פערי ידע ומקצועיות יש לקיים הכשרות מקצועיות באופן שוטף.

יד. **מהביקורת עולה, כי:** חסרה תכנית הדרכה סדורה שנתית ורב-שנתית לנציגות השירות במוקד.

טו. **סקרים:** מהווים כלי ניהולי והערכה באשר לאיכות השירות הניתן לתושבים. נמצא, כי לא מתקיימים סקרי שביעות רצון תושבים תקופתיים.

טז. **הביקורת סבורה, כי:** יש לגבש תכנית הדרכה שנתית לנציגות השירות במוקד שתכלול עבודה בשגרה ובמעבר לחירום. יש לבצע סקר שביעות רצון תקופתי (אחת לחציון/ שנה) ניתוח הממצאים ובדגש על תחומי התפעול והביטחון לצורך שיפור.

סיכום והמלצות

- א. לפני כשלוש שנים הקימה המועצה מוקד מוניציפאלי האמון על פניות תושבים והשירות בתחומים המוניציפאליים. זאת, מתוך מטרה לטייב ולשפר את המענה והשירות הניתן לתושבים מחד, ומיקוד ההתמחות והמענה בתחום הביטחון מאידך. מתוך חזון ותפיסת עולם שירותית של המועצה לתושביה.
- א. יש לקבוע את **מדיניות השירות** למוקד, שתיגזר מחזון המועצה, אמנת שירות ומיעדים שהתוותה ההנהלה. כמו כן, הגדרה ברורה של הכללים המנחים שהמוקד המוניציפאלי מתחייב לפעול על פיהם.
- ב. יש לקבוע **אמנת שירות** המהווה תנאי בסיסי להגדרת איכות ורמת השירות במועצה בכלל ובמוקד בפרט. האמנה תגדיר פומבית את מחויבותה הכוללת של המועצה לשמירה על איכות השירות.
- ג. לבחון שיתוף הנהלות היישובים, שתחייב זמני תגובה ותסכס גם את מחויבות היישובים לטיפול בתחומים שבאחריותם. **אמנת השירות** תיבחן מעת לעת, ותעודכן במידת הצורך, וזאת תוך כדי דו-שיח מתמשך עם תושבי המועצה.
- ד. תחום **פניות הציבור** הינו כלי ניהולי משמעותי עבור התושבים ועבור הנהלת המועצה כאחד. המאפשר ניתוח והפקת לקחים לצורך שיפור וטיוב המענה לציבור מחד, ושדרוג יכולות הביצוע של אגפי ומחלקות המועצה מאידך.
- ה. יש להגדיר את תפקיד **ממונה פניות הציבור** במועצה. שכן, בהעדר איוש תפקיד אחראי פניות הציבור במועצה, המענה הניתן חלקי ולא מיטבי. כמו כן, קיים סיכון כי נושאים ייפלו בין הכיסאות לא יתועדו ולא יטופלו כנדרש.
- ו. **מיסוד ההקמה של המוקד המוניציפאלי באמצעות:**
- 1) עדכון אמנת השירות והתאמתה ליכולות ולצרכים: זמני תקן, רמת שירותים מדידים, על מנת ליצור תיאום ציפיות ושפה משותפת.
 - 2) הכשרת כוח אדם, כתיבת הגדרות תפקידים.
 - 3) כתיבת נהלי עבודה עדכניים הכוללים את יחסי הגומלין וגבולות האחריות עם מוקד הביטחון. עשוי למנוע כפילויות ועיסוק מיותר של מנהלים.
 - 4) קביעת מדדי שירות ריאליים ועמידה בהם וכן כלים למדידה ובקרה.
 - 5) קיום תרגולים למצבי שגרה ולמעבר לחירום כחלק מתכנית העבודה השנתית.

- ז. כחלק מתהליכי המיסוד והגדרת היעוד והתפקידים של המוקד המוניציפאלי יש לבחון נושאים נוספים לטיפול המוקד: תכלול הפעולות של המועצה, סל השירותים ליישובים לאור השונות שלהם, שטחים פתוחים ועוד. כמו כן, לייצר מנגנון שיאפשר העברת מידע וביצוע מעקב אחר רמת ואיכות השירות הניתנים לתושבים.
- ח. יש לממש את הפוטנציאל של המוקד המוניציפאלי **ככלי ניהולי** בידי הרשות. לצורך קידום ושיפור אפקטיביות הטיפול בנושאים מערכתיים במועצה. באמצעות: ניתוח נתונים, הפקת דו"חות ניהוליים, קיום פורומים עתיים קבועים, תיעוד החלטות ומעקב ביצוע בפרוטוקולים, עדכון תכניות עבודה, הצגה שנתית לפורום מליאת המועצה ועוד.
- ט. לבחון הקמת **פורום תפעולי** במועצה שיתכנס מעת לעת על בסיס דו"חות ניהוליים עתיים על מנת לשפר את איכות השירות והביצוע. של גופי המועצה והיישובים.

2. שכר עובדים בוועדים המקומיים הבדואים במועצה אזורית משגב

מטרת הביקורת

בחינת נושא שכר עובדים בוועדים המקומיים הבדואים על פי כללי המנהל התקין והחיסכון כמתחייב מדיני הרשויות המקומיות.

רקע כללי

- א. בהתאם להוראת סעיף 132ב(ד) – שכרם ותנאי עבודתם של עובדי ועד מקומי יהיו כשל עובדי מועצה אזורית.
- ב. במרבית הישובים במשגב העובדים מועסקים על ידי האגודות הקהילתיות, בוועדים המקומיים הבדואים העובדים מועסקים על ידי הוועדים המקומיים.
- ג. הוועדים המקומיים הבדואים עברו שינוי ניהולי משמעותי, החל מתחילת שנת 2020 תקציבי הוועדים מנוהלים במועצה ולפי נהלי הרכש של המועצה, המלווה המוניציפאלי מלווה את הפעילות ומסייע לוועדים בביצוע תכנית העבודה ובמיצוי התקציבים.

עיקרי הממצאים:

- א. ב 3 יישובים: ראס אל עין, דמיידה וערב אנעים מרכיב אחוז השכר מעל 40% מהתקציב.
- ב. ב- 2 תלושי שכר נמצאו חריגות גבוהות במיוחד של למעלה מ- 2000 ₪ ולמעלה מ- 3000 ₪.
- ג. באחד מתלושי השכר נמצאה עליה חריגה בין חודש ספטמבר לאוקטובר, נובמבר, דצמבר לשנת 2021 של 1300 ₪ ללא קבלת אישור מהוועד המקומי והמועצה.
- ד. העלאות השכר אינן מאושרות ואינן מתועדות בפרוטוקול של הוועד המקומי.
- ה. לא מתקיים מעקב סדור ופיקוח אחר שעות העבודה של עובדי הוועד המקומי.
- ו. לא מתקיימת בקרה מקצועית על העובדים כגון: עמידה ביעדים, הספקי עבודה, תכניות עבודה.
- ז. לא קיימת הגדרת תפקידים מפורטת לבעלי התפקידים בוועדים המקומיים ומרכיבי שכר בהתאם לדירוג דרגה, תואר, תעודה וכו'.
- ח. לא קיים נוהל העסקת עובדים בוועדים המקומיים. הכולל: בקשה לנחיצות משרה בישוב, מכרז פומבי, תנאי שכר, דרכי הטיפול בעובדים וותיקים שהועסקו בטרם הנהלים, טיפול בחריגות שכר, קליטה חדשה של עובדים ועוד.

ט. אין אישורי העסקה ומנגנוני בקרה של המועצה על נושא העסקת עובדים ושכר בוועדים המקומיים כגון: אחידות בשכר בין העובדים בהתאם להסכמי השלטון המקומי, עריכת חוזי העסקה בהתאם לחוק, הפרשות סוציאליות, פיצויים, פנסיה, קרנות השתלמות.

י. הביקורת סבורה, כי: יש למסד את הטיפול בכוח האדם בוועדים המקומיים באמצעות: נהלים, תקנים, הגדרות תפקידים, פיקוח ובקרה.

יא. התייחסות אגף פיתוח יישובים :

יב. נמשכת מגמת צמצום כוח האדם בוועדים המקומיים למינימום ההכרחי ובהעברת מרבית ההוצאות בתחום התשתיות לתקציבי הפיתוח הנסמכים על כספי מדינה והחלטות ממשלה בעוד שרוב התקציבים השוטפים מופנים להוצאות בתחומי - חינוך ונוער, רווחה, וותיקים ותרבות והוצאות שכר.

יג. צמצום כוח האדם ילווה בתיקון חריגות השכר שטרם טופלו.

יד. הותקנו שעוני נוכחות בכל הוועדים וכולם מתנהלים בבקרה תקציבית הדוקה ושוטפת של הרכזים, של מנהל אגף פיתוח יישובים, של אגף הכספים כולל ביצוע סטטוס רבעוני משותף.

טו. הביקורת סבורה, יש להכניס את נושא שכר העובדים בוועדים המקומיים תחת אחריות פיקוח ובקרה של אגף ההון האנושי במועצה. ולשלב בביקורת שכר עתיות.

3. ממונה על תלונות הציבור

- א. ביולי 2008 נכנס לתוקף חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 אשר מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור וקובע בין היתר, הסדרים למינויו ופעולתו. בחוק נקבעו דרכי הגשת התלונה, דרכי הבירור והפעולות שעל הממונה לנקוט בכל הקשור לבירור התלונות השונות.
- ב. החוק אינו עוסק בפניות תושבים שאינן מתאימות להגדרת "תלונה".
- ג. **תלונה** - תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנלוו, בדגש על:
- 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 למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

נושאי פניות יכולים להיות מגוונים: בקשת שירות או מידע, בקשה לסיוע או התרעה על מפגעים ומטרדים המחייבות טיפול מיידי. פניות אלו מתקבלות במוקד המועצה. הפניות מרוכזות בלשכה.

אם הפונה לא נענה או אם הטיפול אינו לשביעות רצונו, הוא רשאי לפנות לממונה בתלונה בכפוף לקבוע בחוק.

טיפול יעיל ומתן מענה לתלונות ולפניות הציבור מגבירים את אמון האזרח ברשות.

המידע שנצבר מתלונות ומפניות יכול לשמש בסיס לקביעת המדיניות של המועצה ולקביעת סדרי העדיפויות בחלוקת המשאבים, ועשוי לשפר את השירות הניתן לאזרח.

4. תלונות ונושאים שנבדקו וטופלו:

- א. תלונה בנוגע לבעיות גבייה בנושא המים בישוב חוסנייה. שהובילו לחוב משמעותי לחברת מקורות על סך כ 770,692 ש"ח. יצא סיכום כתוב בנושא.
- ב. הסעות לחוגים.
- ג. העלאת דמי כשרות.
- ד. פנייה אנונימית בנוגע למעורבות סגן ראש המועצה בקידום תנועת הנוער העובד והלומד בישובים הבדואים. יצא סיכום כתוב.

כל התלונות נבדקו בקפידה, הממצאים המפורטים נמסרו למתלוננים.

היכן שצריך הופקו לקחים מתאימים.

בברכה,

דודו דהן

מבקר והממונה על תלונות הציבור במועצה האזורית משגב