

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור: דינה סבן
דוא"ל: dina@neho.org.il

הביקורת במועצות המקומיות פועלת מכוח צו המועצות המקומיות (א), תשי"א-1950. הביקורת תתבצע לגבי כל מחלקות המועצה ועובדיהן.
סעיף 145 לצו מונה את תפקידי המבקר:
" (1) לבדוק אם פעולות המועצה, לרבות פעולות לפי חוק התכנון והבניה, תשכ"ה-1965, נעשו כדין בידי המוסמך לעשותם תוך שמירה על טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
 (2) לבדוק את פעולות עובדי המועצה;
 (3) לבדוק אם הוראות הנהל של המועצה מבטיחות קיום הוראות כל דין, טוהר המידות ועקרונות היעילות והחיסכון;
 (4) לבקר את הנהלת החשבונות של המועצה ולבדוק, אם דרכי החזקת כספי המועצה והחזקת כושה ושמירתו מניחות את הדעת;
 (5) לבדוק אם תוקנו הליקויים בהנהלת עניני המועצה שעליהם הצביע המבקר או מבקר המדינה." עוד נקבע בצו המועצות המקומיות כי אחת לשנה יגיש המבקר לראש המועצה ולוועדה לענייני ביקורת דוח על ממצאי הביקורת שערך. לאחר שיתקבלו הערות ראש המועצה לממצאי הביקורת ולאחר שהוועדה לענייני ביקורת תדון בהם, תקיים המועצה דיון מיוחד בהם ותחליט בדבר אישור ההצעות לתיקון הליקויים.
בתום התהליך, יפורסם הדוח השנתי בציבור, באמצעות אתר האינטרנט של המועצה. מבקרת המועצה תנהל מעקב שוטף אחר תיקון הליקויים, בשיתוף הצוות לתיקון ליקויים בראשות מנכ"ל המועצה. מבקרת המועצה מכהנת גם כממונה על תלונות הציבור.
כל אדם אשר סבור כי נפגע מהתנהלות המועצה או עובדיה או שרצונו להעיר על איכות השירות או ליקויים בו, רשאי להגיש תלונה באמצעות המייל המצורף. או בפגישה מתואמת מראש.
המלין יקבל בהקדם האפשרי הודעה כי תלונתו התקבלה. הממונה על תלונות הציבור תפנה את התלונה לטיפול הגורמים הרלוונטיים ותערוך מעקב אחר התקדמות הטיפול. המלין יקבל במידת הצורך עדכונים לגבי הטיפול בתלונה ובסיכומו של דבר יקבל מכתב המסכם את הטיפול.
אם על פי דעתה של הממונה על התלונות נדרשת נקיטת פעולה מתקנת רחבה יותר במועצה, יינקטו הפעולות הנדרשות בתיאום עם מנכ"ל המועצה ומנהל המחלקה הרלוונטית.
בסיום כל שנה יוכן דוח המתעד את התלונות ואת הטיפול בהן, לרבות מסקנות רחבות והמלצות לשיפור שירות המועצה בנושאים שונים. הדו"ח יימסר לראש המועצה ולכל חברי המועצה ויפורסם באתר האינטרנט של המועצה.