



הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 1

לשנת

2009

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור דו"ח שנתי מס' 1 לשנת 2009

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין והשבון השנתי מס' 1 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2009 וכולל סקירת סמכויותיו של הממונה, נתונים על בירור תלונות שהתקבלו וכן סקירה על פניות הציבור בעניינים שוטפים שהתקבלו במוקד פניות.

משה כהן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

מס"ד	עמוד
1.	187
2.	191
3.	201
4.	207

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 1

הקדמה

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י חוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות המקומית משפיעות במידה ניכרת על התושבים ועל באייה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 חוקק ופורסם, חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, החוק נועד במטרה לתת לציבור כתובת ברורה להפניית תלונות בנוגע לטיב השירות או ליחס שהרשות המקומית מעניקה. למוסד זה תפקיד חשוב בהגנה על התושב מפני שרירות הרשות ו/או עובדיה בעניינים שביחסי התושב והרשות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להוות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

מה כולל הדו"ח הנוכחי

א. ממצאי בירור תלונות שהתקבלו עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור העונות לתנאי החוק.

ב. סקירה כללית וסטטיסטית בגין פניות הציבור למוקד העירוני לשנים 2008-2009

סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור (תמצית החוק)

הזכות להגיש תלונה (בכפוף ל-2 תנאים)

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גורם, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור בסעיף תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר והמתלונן קיבל, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
 - (2) תלונה שהיא קנטרנית או טורדנית;
 - (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
 - (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, על מעשה החורג מהוראות תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
 - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות
- (ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)1 דן בהם;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 לחוק או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
 - (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).
- בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הפסקת הבירור

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצוין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור (סעיף 11)

(א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו

- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלון;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלון, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

- (1) אין בהן כדי להעניק למתלון או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן; (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלון או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

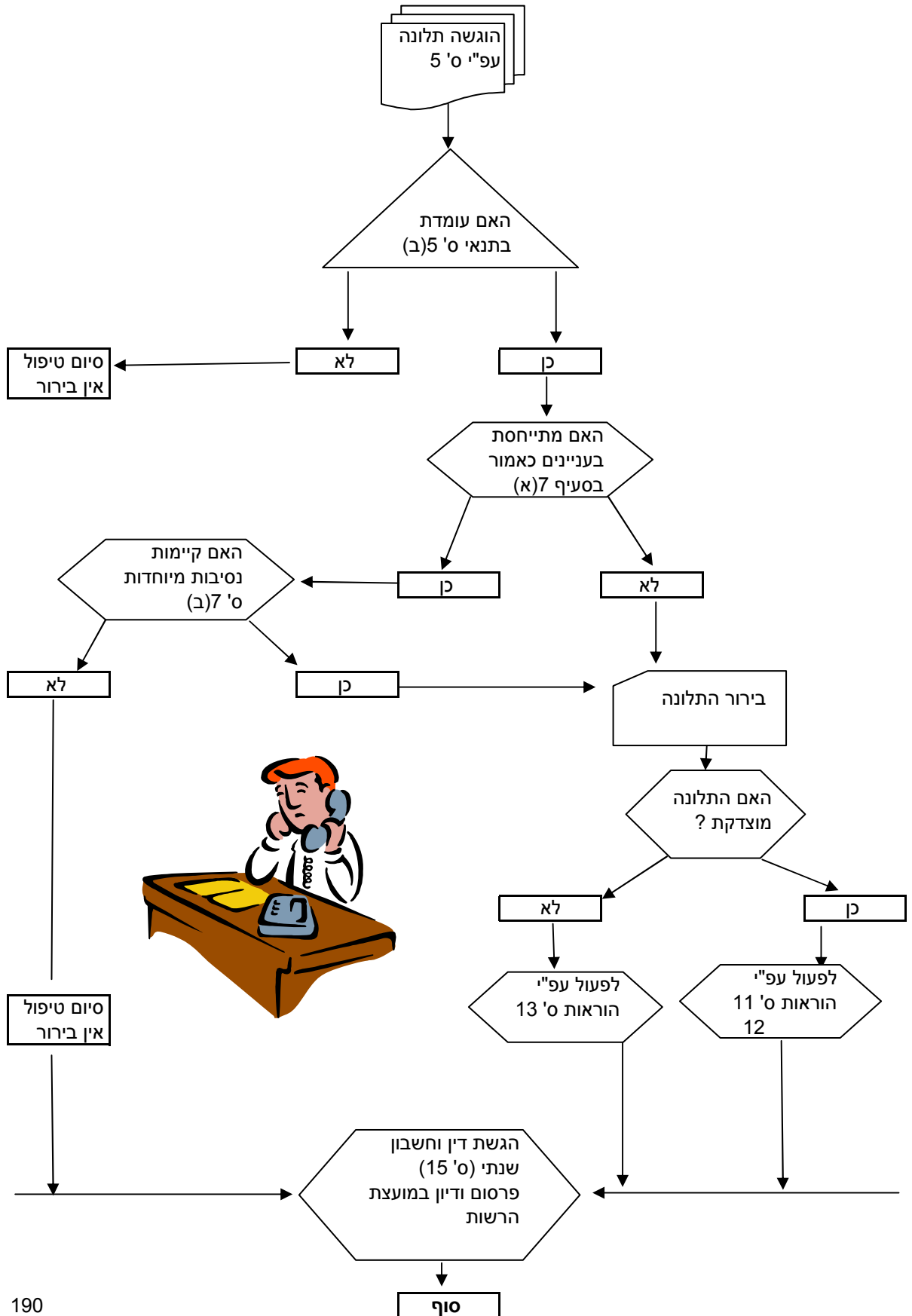
חומר שאינו ראיה

דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

תרשים זרימה סכמתי

לנוחות הקורא ובשל העובדה כי מדובר בדו"ח ראשון- להלן סקיצה תרשים זרימה להליך הטיפול של הממונה עפ"י חוק.

הממונה על תלונות הציבור
תרשים זרימה



פרק - תלונות הציבור –רקע כללי

חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 חדש יחסית ומשום כך טרם הופנם דבר קיומו בציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטופלו עפ"י חוק לבין פניות שעניינן שגרתיות הנוגעות לפעילות השוטפת של אגפי העירייה.

משום כך, כמות התלונות שהתקבלו העולות בקנה אחד עם הגדרת תלונות עפ"י החוק מעטה יחסית. מאידך, בשל העדר הבחנה כאמור, התקבלו עשרות תלונות בעניינים שוטפים, אשר מלכתחילה לכאורה מיועדות בעניינים שוטפים שבטיפול אגפי העירייה כגון: נושא גזם, פינוי אשפה, פינוי פגרים ועוד. בנסיבות אלה כל התלונות שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים), הועברו לאגפים השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה.

תלונות אלה בשל מעמדן כפניות שוטפות, לא נכללים בדו"ח זה ולכל היותר יכללו במסגרת פניות הציבור בעניינים שוטפים המגיעים לרשות באמצעות המוקד העירוני.

דו"ח זה יביא בהמשך נתונים סטטיסטיים ובפילוח אגפי הרשות לפי סוג הפניה בגין כל הפניות שהתקבלו במוקד בשנים 2008-2009. (להלן פניות הציבור)

תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

במהלך התקופה בעיקר במחצית שנת 2009, התקבלו 5 תלונות בנושאים שלהלן:

תלונה מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	פעילות לילית במגרשי הכדורסל	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 1
2	מצוקת חניה והעדר אכיפה ברח' שילה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 2
3	השכרת יחידות בבית מפוצל והנחה בארנונה שלא כדין	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 3
4	עבירות בניה חמורות בגוש 4272 חלקה 159 מגרש 2	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 4
5	רדיפה מכוונת והתעלמות בעלי תפקידים בעירייה	אינה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 5

להלן תוצאות בירור התלונות הנ"ל:

תלונה מס' 1

פעילות לילית במגרשי הכדורסל בפינת הרחובות נווה אפיקים וקיבוץ גלויות

תושבי רח' העליה, מס' 2 ו-6 הגישו במהלך חופשת הקיץ (חודש יולי 2009), תלונה על רעש בלתי נסבל מצד המשתמשים במגרשי הכדורסל החדשים בפינת הרחובות נווה אפיקים וקיבוץ גלויות הסמוכים אליהם. כחודש לפני כן הופעלה התאורה לילית במקום ומאז כל לילה מתקיים טורניר כדורגל המלווה בצרחות, צעקות וכן גם מוזיקה עד השעות הקטנות של הלילה (לפעמים אפילו עד 4 לפנות בוקר דיירי הבניין שממול, רח' העליה מס' 2 ומס' 4 מוצאים עצמם חסרי אונים כלשון התלונה, לילה אחר לילה).

בלילות הראשונים לאחר פתיחת המגרשים ואחרי תלונות למוקד היה מגיע סייר, יושב עם החברה במגרש מרגיע אותם מעט והולך, אולם כאשר הסייר נעלם מן המקום הרעש שוב מתחדש וכך מספר פעמים כל לילה וחוזר חלילה.

לטענת התושבים, "לאחר ניסיון ליצור קשר עם הגורמים הרלוונטיים, לא קיבלנו תשובה מספקת, מלבד הצעות לפתרונות כגון: בניית סוללת עפר או לחלופין הצבת שומר בלילה (נכח לסירוגין ולא מעבר לכך). הפתרונות שהרשות הציגה אינם פותרים בעיית ההפרעה למנוחת כל דיירי הבתים, לאחר חודש ללא שינה". הדיירים מציינים כי הם סובלים מעצבנות, חוסר ריכוז, אי תפקוד בעבודה/בלימודים וגם קישורי המוטוריקה יורדים מה שיכול להביא לנוהגים ברכב לפגיעה גופנית קשה כדברי התושבים.

ממצאים

בתאריך 6.7.09 התקבלה תלונה כנגד הפעילות הלילית במגרשי הכדורסל (פינת רחובות נווה אפיקים וקיבוץ גלויות). בתלונתה צוין כי הפעילות הלילית נמשכת עד השעות הקטנות של הלילה, דבר הפוגע באיכות החיים של התושבים. מבירור העובדות כפי שמתברר אכן נכונות וידועות לרשות.

לאחר בדיקה עם הגורמים המתאימים ברשות המקומית עולה, כי הפעילות הלילית במגרשי הכדורסל כאמור נועדה להסיט את הנוער בימי החופשה השנתית לפעילות חיובית במקום פעילות שלילית אחרת (כגון ואנדליזם ועוד). **אין ספק שכוונת הרשות ראויה בהחלט, יחד עם זאת לא ניתן מאידך להתעלם מסבל התושבים עקב פעילות זו ומכאן שהתבקש איזון ראוי בין שתי המטרות.**

תגובת מנכ"לית העירייה

אכן יש גם תלונות רבות בכל הפארקים בעיר, תקופת החופשה השנתית בעייתית בכל הארץ, צריך סבלנות. אנו עושים את המיטב לשמור על שקט יחסי, בדווחי הסיירים לא בולטת בעיה קשה יותר במקום זה ביחס למקומות אחרים.

סיכום

לנוכח התלונה ה**צודקת**, הרשות **צמצמה משמעותית** את הפעילות הלילית שלא תחרוג מעבר לשעה 01:00 (כיבוי אורות). בהתחשב בתקופה הקצובה של חופשת הלימודים נראה כי האיזון הנ"ל בנסיבות העניין סביר, אם כי אפשר שאינו מספק.

תלונה מס' 2

מצוקת חניה והעדר אכיפה ברח' שילה

במחצית שנת 2009 התקבלה תלונה מטעם תושבת מרח "שילה" ובה גם בקשה לבטל דוחות חניה שקבלה למרות שאינה מתכששת לעבירות המיוחסות לה (חניה על מדרכה). הבקשה באה על רקע מצוקת החניה הקיימת ברחוב ואשר בשל כך נאלצת להחנות על המדרכה. לטענתה בהיעדר הכשרת קרקע לחניון, כלי רכב רבים נאלצים לחנות על מדרכות. בתוך כך המתלוננת קבלה על מדיניות האכיפה מטעם הרשות ברחוב זה אשר לדעתה אינה שוויונית ואינה צודקת, כפועל יוצא משעות הפעילות של הפקחים.

פניות דומות התקבלו בעניין זה בגין מחסור במקומות חניה לתושבי המקום, בעיקר בשעות הערב/לילה, ואלה נאלצים להחנות את על מדרכות. הבעיה החריפה עם פתיחתו של מועדון הגמלאי צה"ל במורד הרח'. כל פעילות שלהם כטענת הפונים מביאה עשרות כלי רכב והצפיפות עצומה. מצוקת החניה קיימת גם ובעיקר בשעות הלילה בשל מחסור במקומות חנייה לדיירים קל וחומר לאורחים מוזמנים.

מהתלונות הנ"ל מתבקשות השאלות הבאות הראויות להתייחסות מיוחדת:

כיצד הרשות מתמודדת עם בעיה אובייקטיבית ברחוב זה הידוע במצוקת החניה.

מהי מדיניות האכיפה ברחוב זה וכיצד באה לידי ביטוי הלכה למעשה.

מהו התוקף החוקי להיתר חניה על מדרכות במקומות מסומנים ברחוב זה.

הביקורת ביקשה את התייחסות התובעת העירונית על רקע האמור בנקודות הבאות:

א. האם באזור שבו מדובר (שילה 74,76) הוסדרה חניה על מדרכות במקומות מסומנים ומהם הסדרי השילוט המתריע בעניין זה כמתבקש.

ב. האם שעות פעילות הפקחים יכולה להוות עילה לאכיפה אי שוויונית כפי שטוענת המתלוננת? ראוי לציין, כי עקרון השוויון הינו מוטיב חשוב משום כללי הצדק הטבעי (שהצדק יעשה וגם יראה).

תשובת התובעת

מדיניות האכיפה-ביום 20.01.09 התקיימה ישיבה בלשכת המנכ"לית בנושא מדיניות אכיפה במקומות בהם קיימת מצוקת חנייה. נושא מצוקת החניה ברחוב שילה עלה בישיבה דן והוחלט שלא לאכוף חניה על מדרכה ברחוב שילה בין השעות 17:00 עד 7:00 למחרת. (בתנאי שמדובר בחניה שאינה מפריעה לתנועה, הולכי רגל ועגלות). זאת בהתבסס על סיור שערכתי עם מנהל התחבורה בעירייה בו נצפה כי בשעות הבוקר לא קיימת מצוקת חניה כלל. שעות פעילות הפקחים הינה בהתאם למדיניות שנקבעה בישיבה דן.

החניה על מדרכה לא הוסדרה בועדת תנועה - נושא זה צריך שייבדק מול מנהל התחבורה ויועץ התנועה. מכל מקום, בימים אלה, מכשירה העירייה חניה לתושבים ברחוב שילה - סמוך למועדון צוות ונושא מצוקת החניה ברחוב ייפתר.

ממצאים

רחוב שילה הינו דו סטרי (לא רחב) ומהווה ציר מרכזי למעבר משכונות הגבעות למרכז העיר, לבי"ס תיכון "בגי"ן ועוד. תושבים התלוננו עד לא מכבר הביעו מורת רוח מהסדרי החניה והתנועה ברח' שילה- מצפה אפק. במיוחד בשל העומס בשעות הבקר, דבר המקשה על זרימת כלי הרכב לצד ההיבט הבטיחותי הנלווה לכך. בשעות שונות של היום ובמיוחד בשעות הערב קיימת מצוקת חניה משום שכלי רכב לרבות כלי רכב גדולים עם עגלות רתומות, משאיות ועוד חונים על מדרכות, בעיקולי הכביש, ובכל מקום אפשרי גם בניגוד לכוון התנועה.

מעבר לצפיפות ולתרומה השלילית לאיכות חיים, האמור מהווה **מפגע בטיחותי קשה** הן למכוניות שמבקשות לצאת מהרחובות הנושקים לרח' שילה, והן להולכי רגל ובמיוחד לילדים שהמכוניות החונות על המדרכות מפריעות לשדה הראייה **ומסכנות את חייהם**.

על רקע האמור ובעקבות תלונות התושבים, הרשות השקיעה בשנת 2009 משאבים לסלילת שני מגרשי חניה על מצע כורכר, כמו כן הוקמה כיכר בצומת הרחובות שילה וראשי. לדברי מנהל מחלקת התנועה, ועדת התנועה אישרה בזמנו חניה על מדרכות במקומות המסומנים לכך (לא הומצא אסמכתא לכך).

בהעדר אכיפה **נאותה, רק** חלק קטן מדיירי הרחוב הפנים את העניין וחלק ממשיך לחנות על מדרכות באופן שחוסם את זכות המעבר להולכי רגל וכן הפרעה לשדה הראייה.

לסיכום

תלונות התושבים בסוגיות מצוקת החניה ורמת האכיפה ברחוב זה - **התבררו כצודקות**. הרשות אכן נתנה דעתה לפתרון מצוקת החניה בכך שהכשירה שני מגרשי חניה באזור זה, אלא שכדי להשלים את המלאכה יש- לאכוף את הסדרי החניה החדשים שמוצעים לדיירי הרחוב ע"י שלטי אזהרה, הסברה ואכיפה ע"י רשות החניה שתאכוף את החוק באמצעות דוחות וקנסות מה שלא קיים היום.

המלצות

בהתחשב בנתוני הדרך, צורכי התושבים הגרים ברחוב וצורכי התנועה, מתבקשת אכיפה סדורה וחשיבה מחודשת לצמצום תופעת החניה הגורפת על המדרכות. האמור לנוכח העובדה שבינתיים שנשללו שני מגרשי חניה כאמור. **הנגישה במדרכות לצורכי חנית כלי רכב, כמוה כנגיסה בבטיחותם של הולכי הרגל.**

תלונה מס-3

נכס ברח' הטייס - השכרת יחידות בבית מפוצל והנחה בארנונה שלא כדין

בחודש ספטמבר 2009, התקבלה תלונה טלפונית ובהמשך גם בכתב שכותרתה "שחיתות והעלמת עין". המתלוננת ביקשה להישאר בעילום שם מטעמים השמורים עימה. בגוף התלונה נטען, כי לפני כחצי שנה לערך (חודש מרץ 2009) פנתה המתלוננת למחלקת הגביה כנגד תושב מרח' הטייס, אשר למיטב ידיעתה אדם זה משכיר כ-5 דירות בביתו הפרטי, 3- בקומה התחתונה ועוד 2 בקומה העליונה. כמו"כ מציינת המתלוננת, כי למבנה זה יש שתי כניסות נפרדות מה שמעיד על פיצול, מאחר ומדובר בבעל נכס נכה 80% תושב זה נהנה שלא כדין מהנחה בגין נכותו, על רקע העובדה שמרבית שטח מושכר לאחרים שנים רבות. (עד כאן תמצית התלונה)

ממצאים

הביקורת פנתה בעניין זה למחלקת הגביה וביקשה הבהרות לעובדות המצוינות בגוף התלונה והן בשאלת ביטול ההנחות בארנונה שקיבל בעל הנכס בעבר בגין שנים קודמות. כמו"כ התבקשה התייחסות באשר להיבטים המשפטיים בגין דיווח כוזב, או במקרה זה הימנעות מדיווח, דבר שהיה שולל ממנו את ההנחה.

מנהלת מחלקת הגביה מסרה בתגובה כלהלן:

מבוקש להבהיר, כי התלונה התקבלה במהלך חודש יולי 2009. מיד לאחר קבלת התלונה בוצעה בדיקה ע"י עובד מחלקת הגביה לפיה אכן גרים דיירים נוספים בבניין נשוא התלונה. הממצאים העלו כי גרות במקום 2 משפחות נוספות אחת מהן מחויבת כדין כ-10 שנים. אשר למשפחה הנוספת המתגוררת בכ-70 מ"ר בוצע תיקון בחיובי הארנונה החל מ-1.7.09. עוד יצוין כי פקח מטעם העירייה נשלח בימים אלה בשנית ונמצא, כי החיוב מבוצע באופן תקין וכי לא חל כל שינוי ביחס לממצאים מהביקורת הקודמת. לאור האמור לעיל הנושא טופל ולא ברור במה מדובר עוד.

הערות לתשובת מח' הגביה

תשובת מנהלת המחלקה אינה שלמה וממילא אינה כוללת את כל הפרטים שהתבקשו בעניין זה לרבות אי העברת דוח פיקוח שנערך במקום במידה והתקיים כדבריה. ממכלול התשובה יש משום התחמקות בלתי מובנת. בשיחת הבהרה עם עובדת מח' הגביה העוסקת בהנחות ארנונה התבררו הפרטים הבאים: גודל הנכס בכולל 176 מ"ר, עד חודש יולי 2009 (מועד קבלת התלונה) התושב נהנה מתוקף נכותו בשיעור 80% ממסי הארנונה החלים על הנכס החל מהמועד הנ"ל ההנחה חושבה על 106 מ"ר. לדבריה בחודש יולי נעשה פיצול בגבייה לשתי יחידות (70 מ"ר ו-106 מ"ר).

בהתחשב בעובדה שקיימות שתי כניסות נפרדות לנכס הפיצול שנעשה במחלקת הגביה אינו מגובה החלטתה ובאישור הוועדה לתכנון ובנייה ומכאן התמיהה. הביקורת העבירה ליועצת המשפטית לעירייה את התלונה וכן התבקשה לנקוט בהליכים משפטיים כנגד מקבלי ההנחה לארנונה שלא כדין בנסיבות אלה ובעיקר לצורך הרתעה במקרים דומים אחרים, בל נשכח כי הנחה בארנונה ניתנת בדין משום מוגבלות ונכות המחזיק בנכס. מאידך, אין בכך כדי לפתור מחזיק זה בכבוד בדיווח לעניין השכרת מרבית הנכס. נכון לסגירת נושא זה יועמ"ש הרשות טרם השיבה ואפשר שהנושא עדיין בבדיקה.

לסיכום,

תלונה זו חושפת שלושה היבטים:

האחד - עבירה על חוק התכנון והבניה לעניין פיצול דירות וכניסות נפרדות שלא עפ"י היתר. השני כנובע מהנ"ל - דיווח כוזב לכאורה, או במקרה זה אי דיווח שמשמעותם היינו הך לעניין השימוש בנכס תוך ניצול ציני בזכאות הנחה בארנונה שלא כדין ומבלי שהרשות תנקוט בצעדים משפטיים בגין כך. ההיבט השלישי מתייחס להעדר אכיפה ופיקוח נאות מצד מח' הגבייה בנכסים מפוצלים לכאורה.

עפ"י דווח שנתקבל מטעם פקח הוועדה לבקשת הביקורת, נמסר כי בבדיקה באתר, נמצא כי הבניה אינה בהתאם להיתר מקורי של הבניין, בעבר הוגשה בקשה להיתר בניה (בקשה 20060606 מיום 27.02.06) התכנית אושרה על ידי המינהל ועל ידי הוועדה המקומית בכפוף לתנאים מסוימים, נכון למועד הביקורת טרם הושלמו תנאי הוועדה וטרם הוצא היתר, בינתיים נפתח תיק פיקוח להמשך טיפול משפטי.

התובעת העירונית בוועדה לתכנון ובניה מסרה בתגובה, כי אכן בעיית הפיצולים ידועה ומהווה מוקד שראוי להתייחס אליו, שכן מתבקשת מדיניות אחידה בעניין זה ולא יהיה צודק לאכוף את הדין על האחד ועל האחר לא. עוד מסרה כי הנושא מצוי בשלב דיונים על שולחנה של היועמ"ש.

תופעת פיצול דירות\בתים שלא כדין מייצרת עומס נוסף על התשתיות וגורמת למצוקת חניה. גם כיום מחלקת הגבייה לא יכלה להמציא ולהסביר את מכלול הפרטים, תקופות מגורים של משפחות נוספות וכו'. על רקע התעקשות הביקורת נמסר בינתיים כי התושב זומן לבירור מקיף בנושא.

לרשות ידוע על מקרים רבים של פיצולים שלא כדין, אולם נמנעה עד כה מלנקוט פעולה משום שטרם גובשה מדיניות כוללת לטיפול בסוגיה. מאחר ומדובר בתופעה הנמשכת שנים רבות, לא מובנת התמהמהות הרשות בעניין זה וכל שיהוי נוסף ממסד את עבירות הבניה כעובדה מוגמרת.

תלונה מס' 4

אי אכיפת החוק ומתן הקלות והטבות לעברייני בניה בגוש 4272 חלקה 159 מגרש 2

בחודש אוקטובר 2009 התקבלה תלונה מתושב אשר התלונן על עבירות בנייה חמורות ברחוב שילה. למרות שהתלונה הועברה במקביל למבקר המדינה ומשום חשיבות הנושא על רקע חומרת העבירות לכאורה, נמצא לנכון במקביל לעקוב ולבחון את טיפול הרשות בעניין זה.

תמצית התלונה

" העבירות מתבצעות ברח' שילה והידועים כגוש 4272 חלקה 159 מגרש 2 ע"י (--)) מתחת לאפס ואל מול עיניהם של הרשויות הנוגעות בכך. כפי הנראה אדון זה רב יכולת ומעללים ומצליח בניגוד גמור ובניגוד לחוק לגרום לרשויות להתנהג כבת יענה הטומנת ראשה בחול וע"י כך לרמוס ברגל גסה את החוק. החוק הוא אמור להיות שווה לכולם.

לא די שהעברייני לא מועמד לדין, יתרה מזו מנסים ומה שיותר מהר להכשיר את העברייני ומעשיו ראה נספח מצורף ממודעה שפורסמה בעיתון מלבס בתאריך 25.9.09 המדברת בעד עצמה מצביעה באופן ברור על עבירות הבניה שבוצעו. ישנה סבירות גבוהה מאוד שמה שמופיע במודעה זה לא כל העבירות שבוצעו והנוגדות את חוקי התכנון והבניה וכל התכנות מחייבת בדיקה מתחילתה ויתכן שלאחר הבדיקה המסקנות יהיו שיש מקום לחקירת משטרה.

אין כל ספק שהפעולות הנדרשות טרם ביצוע עבודות הבניה על פי חוק, לא בוצעו כחוק אילו פעלו על פי חוק לא היו מתבצעות החריגות ועבירות הבניה. לאור הדברים שהוצגו והמדברים בעד עצמם הנכם נדרשים לפעול ובאופן מיידי בכדי להעמיד האחראים לדין. "

ממצאי בירור התלונה

בתאריך 27.5.08 נתנה הוועדה המקומית לתכנון ובניה "ראש-העין" (להלן: הוועדה) למבקשים היתר בניה מס' 20070046 (להלן: "ההיתר") לביצוע עבודת בניה הטעונות היתר לפי חוק התכנון והבניה, בגוש 4272 חלקה 159 ברח' יהודה הלוי 111 ראש-העין (להלן: "המקרקעין").

"היתר הבניה ניתן להקמת יחידת דיור בשטח של 237.45 מ"ר וממ"ד בשטח של כ- 7.50 מ"ר.

בביקורת שערך מפקח הוועדה במקרקעין בתאריך 2.4.09 נמצא כי, המבקשים מבצעים את עבודות הבניה בסטייה מהיתר בכך שבקומה א' נבנה גג בטון במקום פרגולה ומעליה מרפסת בשטח של כ- 13 מ"ר, נבנתה תוספת של כ- 6.00 מ"ר בחדרים על הגג וכן קיר הפרדה ושינויים בחדר מדרגות ופתחים ונעשות הכנות לפיצול למספר יחידות דירות (לימים יסתבר ל-6 דירות).

לבקשת העירייה בתאריך 14.5.09 ניתן ע"י כבוד בית משפט השלום בפ"ת צו הפסקה שיפוטי, בהתאם להוראות סעי' 239 ו- 246 לחוק התכנון והבניה, המורה לעברייני הבניה להפסיק כל עבודה במקרקעין וכן להפסיק את השימוש. (להלן: "הצו"). בתאריך 17.5.09 נמסר הצו לידי פועל בשטח ובתאריך 18.5.09 נפגש המפקח מר אייל צפר עם מבקש ההיתר, במשרדו וזה אישר שקיבל את הצו.

בביקורת שערך מפקח הוועדה במקרקעין בתאריך 25.6.09, נמצא כי התושב לא מקיים את הצו, ועבודות הבניה נמשכות ומצב הבניה בסטייה מהיתר:

בקומת קרקע תוספת בשטח של כ- 70 מ"ר בניגוד להיתר

בקומה א' -תוספת של כ- 15 מ"ר בניגוד להיתר

קומת גג - תוספת בשטח של כ- 37.00 מ"ר בניגוד להיתר וכן קיר הפרדה בין היחידות על המרפסת.

בחדר מדרגות - נעשו פתחי יציאה מהיחידות ובקיר המערבי נעשו פתחים חיצוניים בניגוד להיתר.

במעשים המתוארים לעיל ביצע התושב, שהינו בעל ההיתר, עבודות הטעונות היתר, בסטייה מהיתר וכן לא קיים צו הפסקת עבודה שיפוטי. כשותף לעבירה נחשב עפ"י חוק האחראי לביצוע העבודות הנ"ל, בהיותו המהנדס האחראי לבניה שחתום על התוכניות להיתר בניה.

לנוכח כל האמור, בתאריך 30.6.09 הוגש כתב אישום כנגד העבריינים (להלן התושב מבקש ההיתר והמהנדס מטעמו. הוראות החיקוק לפיהן מואשמים הנאשמים: סעיף 145 א ו-204 ו-208 לחוק התכנון והבניה תשכ"ה-1965, תקנות התכנון והבניה (עבודות ושימוש הטעונים היתר)-תשכ"ז-1968. התושב מואשם גם עפ"י סעי' 240, אי קיום צו הפסקה שיפוטי ו-249 אי קיום צו מניעת פעולות.

בעניין הנדון הוגשה לוועדה המקומית לתכנון ולבניה תוכנית שינויים והתבקשה הקלה, וועדת המשנה לתכנון ולבניה המקומית לאחר פרסום ההקלות, החליטה בישיבה מיום 10.11.09 כדלקמן:

"לאשר את הבקשה בתנאי הריסת הקומה השלישית ואטימת הפתחים לכיוון שכן, כתנאי להיתר והשלמת גיליון דרישות"

החלטת הוועדה להיענות לבקשה התקבלה במועד שבו המבקש היה נתון תחת הפרת צו בית המשפט

להפסקת עבודות ולמרות זאת משום מה הוועדה כאמור נענתה ומכאן התמיהה בתיק זה. עברייני הבניה יצר עובדות בשטח מחד ומנגד הרשות הפכה לשותפה להכשרת חלק מהחריגות-מדוע? האם אין כאן מסר כפול בהתנהלות הוועדה ?

בגין השימושים החורגים שלא הופסקו הוגשו ביום 5.11.09 שלושה כתבי אישום, מהלשכה המשפטית נמסר כי ההחלטה על הגשת כתבי אישום התקבלה עוד קודם לקבלת מכתב התלונה, אולם הגשת התעכבה עקב מחלת התובעת העירונית.

לסיכום

לאור הממצאים הנ"ל נמצא שיש ממש בטענות המתלונן. תשובה ברוח האמור הועברה למתלונן ובמקביל הועברה התייחסות דומה מטעם הרשות למח' לפניית תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. לאור המתואר לעיל, הרשות החלה בפעילות אכיפה במועד טרם התקבלה התלונה הנ"ל, יחד עם זאת נותרו סימני שאלה הראויים בירור מעמיק בהמשך כגון:

- השיהוי באיתור חריגות בנייה במועד מוקדם יותר אינה מובנת, וזאת נוכח העובדה שהפעילות הבניה מצויה בכתובת הסמוכה כ- 50 מ"ר מבנין העירייה והוועדה.
- לא ברור מדוע הרשות לא נקטה מיידית בצעדים לאחר הביקורת הראשונה ומדוע התושב זכה ליחס מיוחד בוועדה אשר זכה לקלות בהיותו נתון תחת הפרת צו שיפוטי.

תלונה מס-5

רדיפה מכוונת והתעלמות בעלי תפקידים בעירייה - ממכתבים

בשנה האחרונה הוגשו נגד המתלונן ארבעה דוחות בזה אחר זה ברציפות, בכל הדוחות זוכה ע"י בית המשפט, בנימוק של "הגנה מן הצדק". משום שבתיק זה נפלו פגמים טכניים בניהול התיק מצד הרשות לצד העדר עקביות בתאריכים שונים כפי שעלו במהלך הדיון. בית המשפט אומנם השתכנע כי המתלונן עבר את העבירות המיוחסות לו עפ"י דוחות הפיקוח (עבירות על חוק העזר), יחד עם זאת לא השתכנע כי האכיפה הייתה שוויונית כלפי אחרים באותו עניין ולכן פסק זיכוי משום "הגנה מן הצדק".

בעקבות הזיכוי מחמת "הגנה מן הצדק", המתלונן תבע את מנהל הפיקוח האזורי בבית משפט לתביעות קטנות בטענה כי במעשיו (הגשת דוחות) יש משום הטרדה ורדיפה אישית. הדיון הסתיים בהסכם פשרה אופרטיבי בין הצדדים לרבות תשלום של 1,000 ₪ כפיצוי לתובע. מטעמים פרקטיים הרשות נמנעה מלערער על פס"ד.

על רקע האמור, המתלונן ביקש להמשיך ולהליון כלפי בכירים ברשות ובשאלות נוספות כלהלן:

- ❖ מדוע היועצת המשפטית לא נתנה לי כל תשובה ולא עשתה דבר כאשר הגשתי לה 70 תמונות של שלטים בגודל 40+60 בכל רחבי העיר, אלא החליטה להתעלם
- ❖ מדוע היועצת המשפטית התעלמה מההחלטה שנתן מבקר העירייה לשעבר, מר רחבעם, כי שום דוח לא יוגש ללא אישור וידיעתו, היות והבין בברור שזוהי רדיפה.
- ❖ מדוע התעלמה התובעת העירונית עו"ד סנאנס מדבריו של השופט עוד בפסיקה הראשונה ונתנה יד לרדיפה למרות שהיה ברור לה שהדברים גובלים באי חוקיות.
- ❖ איך ממשיך לעבוד הפקח (X) כשבחצר ביתו נמצא אופנוע ששייך לעירייה, למרות שכל האופנועים נמכרו במכרז? וטען בבית המשפט כי יש בידו אישור, מי נתן את האישור? האם הנושא נבדק? מתעלמים?
- ❖ מדוע ראש העיר כשהחלה הפרשה וכל מכתביי אליו לא נענו מלבד אחד לפנות לתובעת העירונית שלא עשתה דבר מלבד נחמדות.
- ❖ פגישתי עם מנכ"לית העירייה לאחר התעלמות היועצת המשפטית מהתמונות של השלטים ברחבי העיר החליטה המנכ"לית לשלוח אותי עם הפקח לראות אם השלטים לא הורדו, הפקח הסתובב איתי כחצי שעה בעיר וספרנו 54 שלטים גדולים וברורים של המתחרה, הפקח טען שאין טעם להמשיך והוא ידווח למנכ"לית. מה עשתה המנכ"לית? האם הוגשו 54 דוחות?
- ❖ בתשובתכם למבקר המדינה טענתם שעבודת המנעולות בעירייה נעשתה במכרז, עד היום טרם ראיתי מכרז כלשהו.

ממצאי בירור התלונה

מעיון בחומרים בעניינו והטענות המועלות במכתבו עולה כי, פניותיו החוזרות ונשנות של המתלונן הן לגורמים ברשות והן לגורמים מחוצה לה, לרבות למבקר המדינה החלו עוד משנת 2002 וממשיכות עד עצם היום הזה. בתוך כך, הנושא נבדק בזמנו (בשנת 2005) ע"י מבקר העירייה והמסקנות הועברו לראש העיר. יצוין כי, במענה לפנייתו של עוזר מנהל נציב תלונות הציבור בעניינו, ניתנה תשובה רחבה תוך הסתמכות על בדיקת מבקר הרשות כאמור. גם לעת הזאת ועל רקע תלונתו, העירייה השיבה לו במכתב מיום 25.5.09 מטעם מ"מ מנהל אגף שפ"ע.

המתלונן שאב עידוד לכאורה להמשיך ולטעון מתוקף פסיקת הפשרה מטעם בית המשפט לתביעות קטנות מיום 22.7.08. ראוי להבהיר כבר בשלב זה, כי אין להסיק מפסק הדין בהזדמנות זו, משום הקניית זכויות עודפות למתלונן על מנת לבוא חשבון ולטעון מחדש וכנגד גורמים רבים ברשות. מעשה שכזה מרוקן מתוכן את רוח פסק הפשרה המכתיבה יציאה לדרך חדשה ביחסי הצדדים כדברי כב' השופטת הלית סילש.

ברישא לפסיקה נאמר:

"לאחר דין ודברים ארוך הגענו בינינו להסדר שבפשרה על פיו, מבלי שמי מן הצדדים יודה באיזו טענה מהטענות של הצד שכנגד, ועל מנת שניתן יהיה לצאת לדרך חדשה ביחסי הצדדים....". (ההדגשות אינן במקור)

במסגרת הסדר הפשרה נקבעו מסי הנחיות שנועדו למלא תוכן במימוש היציאה לדרך חדשה בין הצדדים וככל שמדובר ברשות המקומית קוימו הלכה למעשה.

על רקע האמור נראה, כי מרבית הטענות המועלות בפנייתו, אינן מתיישבות ברוח הפשרה, שנקבעה בפס"ד. כמו גם מחזור טענות והטחת האשמות בלתי מבוססות כלפי בעלי תפקידים בעירייה כגון: היועצת המשפטית, מנכ"ל העירייה ועוד, אינן עולות בקנה אחד עם רוח הפשרה והדרך החדשה שהשופטת הנכבדה הכתיבה בפסק דינה.

התכתובת העניפה בעניינו, אכן העסיקה ומעסיקה רבות מספר לא מבוטל של בעלי התפקידים שונים ברשות, אשר נדרשים מעת לעת להתייחסות לטענותיו. על רקע הפשרה שקבע פס"ד נראה כי המשך העיסוק בדבר לנוכח פנייתו האחרונה, הממונה מגיע למסקנה כי בפנייתו יש משום קנטרנות וניסיון להטריד מחדש עובדי רשות רבים. אשר על כן אין טעם בהמשך בירור פנייה זו, קל וחומר לנוכח התשובות שנשלחו אליו מטעם הלשכה המשפטית (התובעת העירונית) ומנהל אגף שפ"ע.

מכתב ברוח האמור נשלח כתשובה למתלונן כלהלן:

בנסיבות אלה, ומתוקף סמכותי עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח-2008, סעיפים 17(1) ו-27(2), שעניינם "תלונות שאין לבררן" (ראה להלן), אני מוצא לנכון ולהסתפק בתשובה זו ולהפסיק כאמור את בירור התלונה משני הטעמים שהחוק מצייין.

הוראות סעיף 17(1) ו-27(2) הנזכרים לעיל כלהלן:

7 (1) "תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט, או בבית דין, או שבית המשפט, או בית הדין הכריע בו לגופו". (לעניינו פס"ד שהכתיב פשרה)

7 (2) "תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית"

מוקד פניות הציבור

לטובת התושבים עומד "מוקד לפניות הציבור" המאויש 24 שעות ביממה, כאשר בכל משמרת נמצאות שתי מוקדניות הקולטות את הפניות ומנתבות אותן לאגפים ו/ או המחלקות השונות. בשעות הפעילות הרגילות נוכחת עובדת ותיקה שעבדה בעבר כמוקדנית שנים רבות וכיום המשמשת מזה כ-שלוש שנים כמנהלת המוקד. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות עפ"י העניין והמחלקות פועלות לטיפול ומתן מענה לפניות השונות.

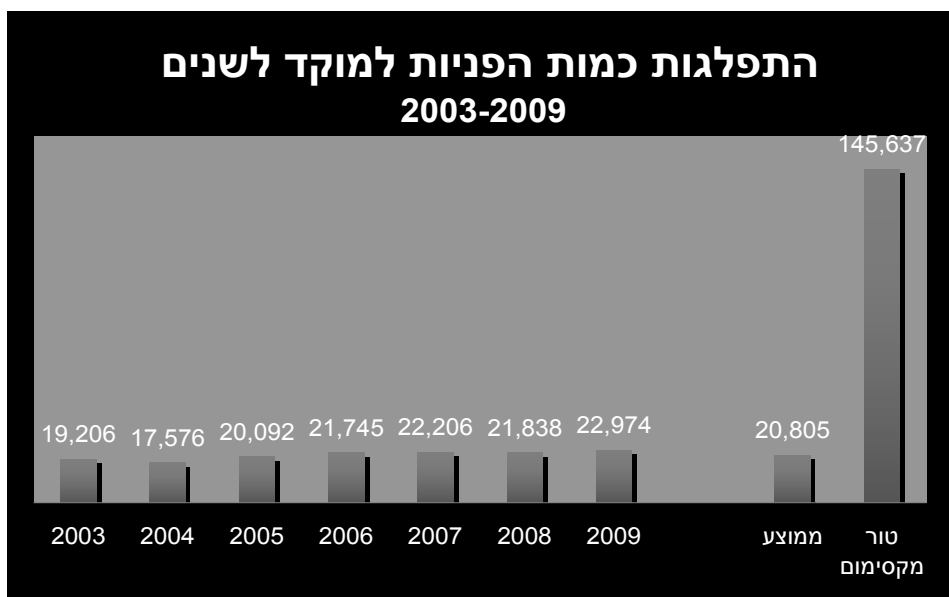
מערכת מוקד פניות הציבור- מנוהלת באמצעות תוכנה מיוחדת לכך בשם "פיין פייב". לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה וטיפול בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה.

היתרון בתיעוד מובנה בכך שניתן בכל עת לברר את הפניה ומצב הטיפול בה.

מאידך לא אחת מופנות פניות ישירות לאגפים אולם אלה לא בהכרח מתועדות במערכת למרות שעומדת לרשות המחלקות אפשרות זו. בנסיבות אלה בהעדר רישום קיים קושי לעקוב אחר הפנייה, משום כך התושבים הפנימו את היתרון בפניה למוקד המתעד את הפנייה ומאפשר מעקב גם לטובת הפונה.

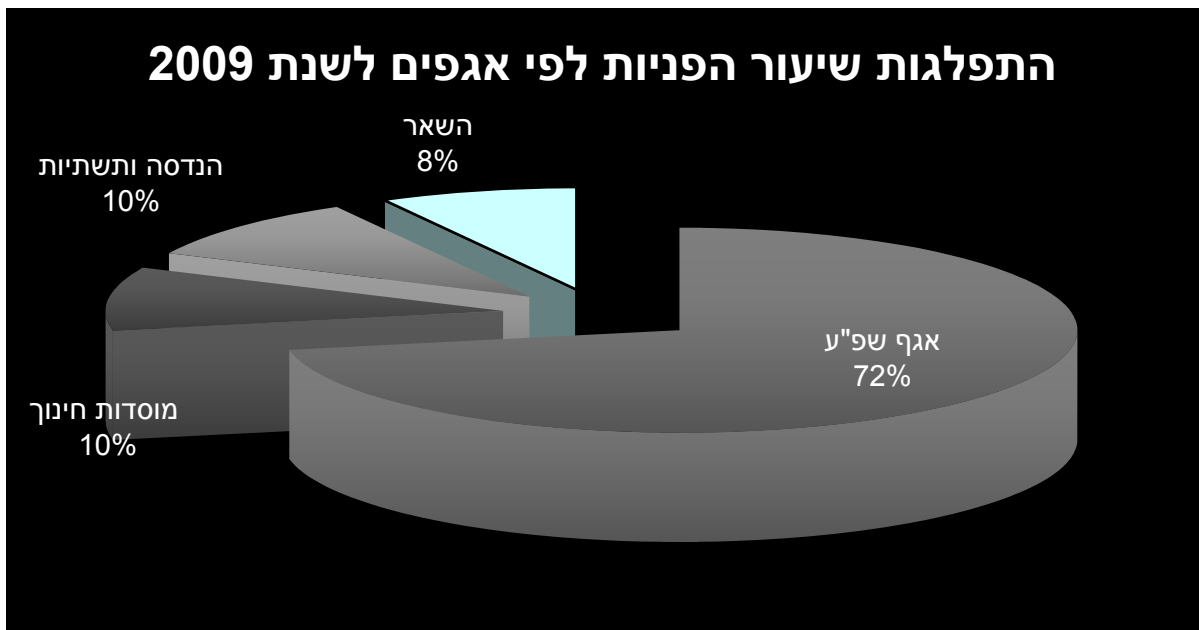
בין השנים 2003-2009 התקבלו במוקד העירוני 145,637 פניות מתוכן נותרו פתוחות (פעילות) מעל 6,000 פניות בעניינים שונים.

להלן היקף הפניות לשנים 2003 – 2009:



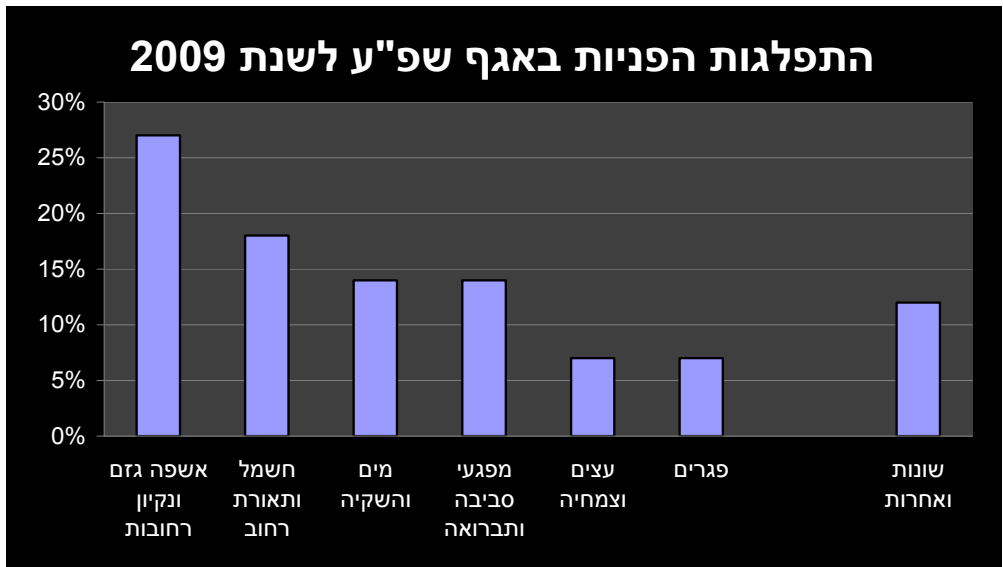
מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-4 השנים האחרונות די קבוע פחות או יותר בסך כ-22,000 פניות. סך הפניות בממוצע רב שנתי (משנת 2003) כ-21,000 פניות. מרבית הפניות בשיעור כ-70% עד-80 מופנות מטבע הדברים לאגף שפ"ע על מחלקותיו בנושאים שונים כגון: אשפה, תאורה, גזם, מפגעים, פסולת בניין וכו'. **ראוי להתחשב בעובדה זו לאור ניתוח הנתונים השנתיים.**

להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2009



פירוט סוג הפניות וכמותן - ראה נספח א'

מעיון בנתוני פניות הציבור למוקד בשנים הנ"ל עולה ככלל, כי מרבית הפניות מתייחסות לנושאים השונים שבתחום אגף שפ"ע. להמחשת האמור ראה נספח א' להלן המפרט את סוג הפניות לפי סדר יורד ואת כמות הפניות שנתרו פתוחות בהתאמה במתכונת דו שנתיית.



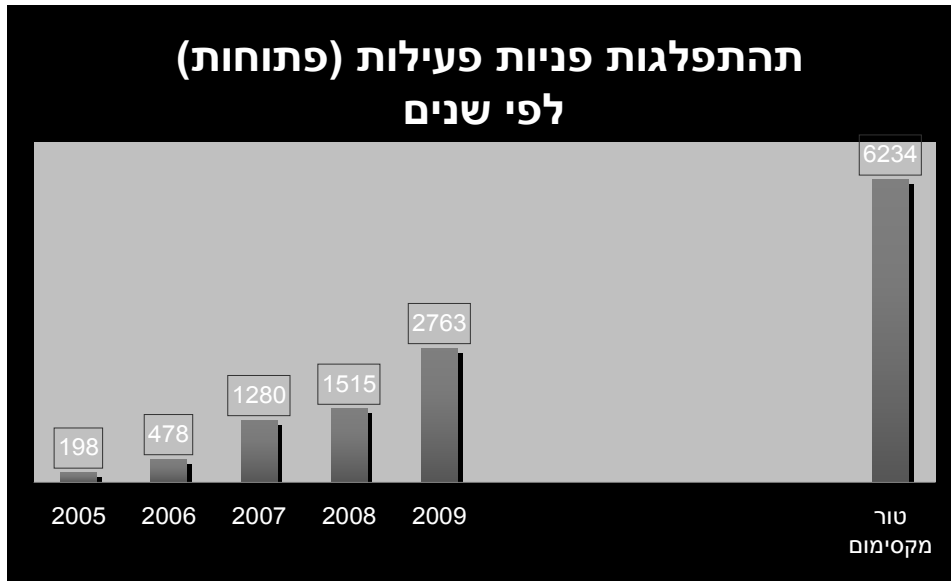
כמות הפניות בנושאים הקשורים לאגף שפ"ע בשנת 2009 מהווים כ-72% מכלל הפניות בסך 16,584 פניות לאגף שפ"ע.

פניות פתוחות (פעילות)

עפ"י הנתונים במערכת משנת 2005 קיימות מעל-6,000 פניות המוגדרות בקטגוריית "פניות פתוחות" היינו, שהטיפול בהן לכאורה לא הסתיים. להלן התפלגות הפניות הפתוחות לפי שנים:

שנה	סטטוס		מס' פניות	שיעור
	פתוחות	סגורות		
2005	198	19,894	20,092	1.0%
2006	478	21,267	21,745	2.2%
2007	1,280	20,926	22,206	6.1%
2008	1,515	20,323	21,838	7.5%
2009	2,763	20,211	22,974	13.7%
סה"כ משוקלל	6,234	102,621	108,855	6.1%

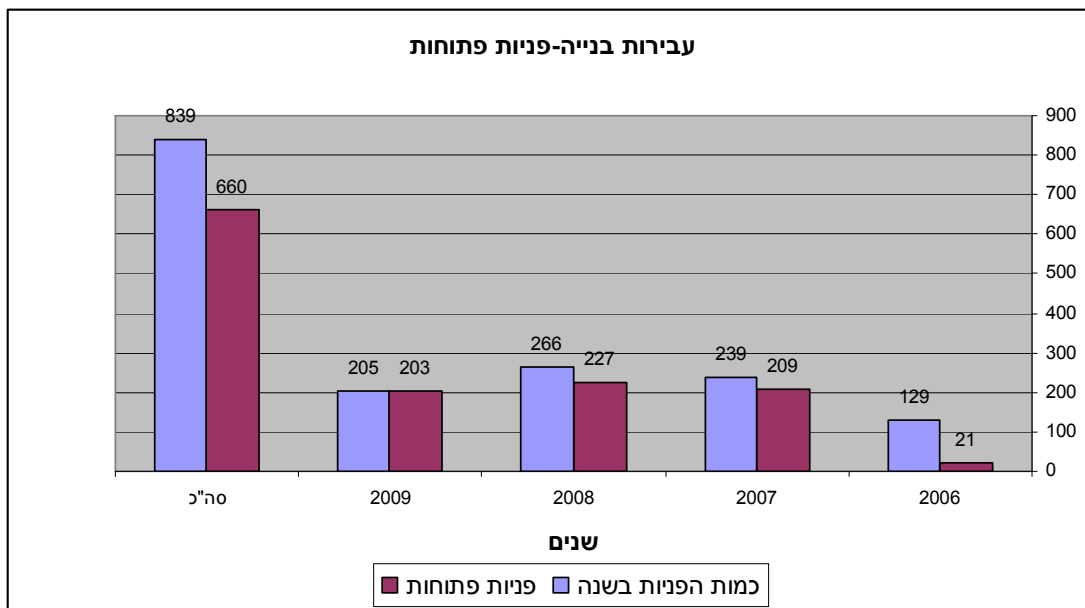
התפלגות פניות פעילות לפי שנים



הערת הממונה- ככל שמדובר בפניות המתייחסות לשנה השוטפת הדבר מובן, אולם מאידך לא ברור מדוע קיימות עדיין פניות פתוחות מלפני שנים לא מעטות.

התפלגות עבירות בניה – מתוך הפניות הפתוחות

במהלך השנים 2006 ועד ינואר 2009 נרשמו 989 פניות בגין עבירות בניה לכאורה, מתוכם נותרו 689 פניות נותרו פתוחות המהווים כ- 70% כמפורט להלן עפ"י שנים.



ככלל, איתור עבירות בניה ברשויות המקומיות, נעשה בדרך כלל באמצעות מפקחי הוועדה. יחד עם זאת, חלק ניכר מעבירות הבניה מתגלות עקב פניות תושבים. ראוי לציין, כי לא בהכרח כל פניה אכן מעידה על עבירת בניה ואפשר שמדובר בהתחלת בניה בהיתר. יחד עם זאת, מקור זה (להלן הודעות תושבים), מהווה מקור חשוב לאיתור עבירות בניה ככל שיתבצעו בניגוד להיתר, או ללא היתר כלל.

עיון בנתוני פניות הציבור לעניין עבירות בניה לכאורה כפי שמופיעים במערכת מוקד, מעלה שכ- 70% מהפניות כאמור טרם טופלו (הפניות עדיין פתוחות). מהנדס העיר שהתבקש בעניין זה טרם השיב נכון למועד סגירת הדו"ח. תמונה שנושא כה חשוב הוזנח לכאורה במשך שנים וראוי היה לתת לו עדיפות במועד המוקדם ביותר על מנת שלא להנציח את עבירת הבניה

פגרים של בעלי חיים

מתוך עיון בנתוני מוקד פניות הציבור עולה, כי בכל שנה בממוצע קיימות כ- 1,000 פניות בגין פינוי פגרים, אפשר ובחלק מהפניות קיימת חפיפה מטבע הדברים היינו, במס' תושבים פונים בגין הפגר המסוים. יחד עם זאת, ניתן להבחין לאחר קיזוז, כי בכל שנה מפנים לפחות כ- 800 פגרים שמרביתם המכריע הם חתולי רחוב.

להלן התפלגות פניות בגין פגרים בסדר יורד לפי שכונות לשנים 2003-2009.

שם שכונה	מס.פניות
איזור 4- שכונת הרקפות	726
איזור 5- שכונת שבזי	690
איזור 7- שכונת צה"ל הרמב"ם	686
איזור 1- נווה אפק	599
איזור 12- ותיקה כללי	526
איזור 10- שכונת אביב	416
איזור 3- גבעת הסלעים	400
איזור 6- מצפה אפק	360
איזור 11 נווה אפק 2	331
איזור 2- גבעת טל 3	277
איזור 9- גבעת טל 5	202
איזור 8- גבעת טל 4	128
איזור תעשיה ישן	121
פארק סיבל איזור תעשיה חדש	<u>38</u>
סה"כ	<u>5500</u>

תוכנת מוקד כאמור מספקת את הנתונים הני"ל אולם, בדומה לנתונים אחרים, הרשות אינה עושה שימוש וניתוח מסקנות ולקחים מהם. כך למשל במקרה שלפנינו פינוי פגרים כרוך בהוצאה כספית (שעות פקח, עלויות רכב וכו') מאידך אילו הרשות הייתה נותנת את דעתה בנושא, מן הסתם אפשר להגיע למסקנה כי קיימת בעיה, או העדר טיפול בנושא סירוס חתולים דבר שיצמצם את התופעה.

בשיחה עם הוטרניר, לא ידע על היקפים אלה אם כי לא הופתע. בתוך כך קבל על כך כי מידי שנה מתחנן לקבל תקציב לטובת סירוס חתולים אולם נושא זה אינו נכלל בסדרי העדיפות של הרשות. לראשונה מזה 5 שנים התקבל בשנת 2009 תקציב אשר הספיק לסירוס כ-200 חתולים בלבד.

השאלה היא, האם איסוף פגרים בהיקף זה הינה גזירה משמים שלא ניתן להתמודד עימה, שכן מעבר לצער בעל חיים שיש בכך, ריבוי חתולי רחוב בסופו של דבר מהווה מפגע סביבתי בשכונות העיר. זו רק דוגמה לכך כיצד ניתן להסיק מסקנות אופרטיביות מניתוח נתוני פניות מוקד.

סיכום ומסקנות

אי שימוש בנתונים המפולחים

התוכנה מאפשרת למשתמש פילוחים רבים היכולים לסייע בניהול השוטף ובניתוח הנתונים באופן שניתן להסיק מסקנות ניהוליות. נראה שתחום זה אינו מיושם דיו ברמת המאקרו על מנת לעמוד על מגמות סוג הפניות ופרקים לפי אזורים ועוד וזאת לצורך הפקת לקחים לצמצום הפניות, שכן בהיקף האמור שכ- 22 אלף פניות בשנה ספק אם נלמדים לקחים ניהוליים לצמצום הפניות. כך למשל נושא פינוי אשפה מופיע בתדירות גבוהה כל שנה, נושא זה ראוי שיבחן כמו נושאים אחרים, על מנת לאתר את מקור התופעה מעבר לפניות חריגות.

- בסיכומו של דבר, לא קיימת יוזמת ניהול וניתוח נתונים זמינים מצד האגפים השונים וממילא לא ברמת מנכ"ל הרשות.
- מומלץ להנהיג דוחות רבעוניים לאגפים השונים וקביעת דיונים לממצאי הדוחות ולהפקת הלקחים בעיקר בנושאים החוזרים על עצמם בבחינת מקור התופעה.
- מנהלת המוקד מסרה בתגובה, כי מעת לעת יוזמת פניה כזו או אחרת לאגפים ומסיבה את תשומת ליבם לפניות מסוימות פרט לכך, היא עוסקת בניהול השוטף בלבד.
- אין ברשות עדיין אמנת שירות המגדירה לכל סוג פנייה עפ"י מהותה מה הוא הזמן המוקצה (כתקן) לסיום הטיפול בפנייה. ומכאן שלא ניתן לבחון את יעילות הטיפול בפרמטר זמן תגובה.
- סגירת פניות**- כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפנית לאחר טיפול, אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי", "לא ניתן לביצוע" וכו'. בהעדר שפה משותפת אפשר ופניות שנסגרו וחזרו כפניות חדשות וגם זאת חשוב לדעת.

ניספח א'

פירוט פניות הציבור לשנים 2008-2009 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פתוחות

2009			2008		
ממוין בסדר יורד	מס. פניות	נושא	ממוין בסדר יורד	מס. פניות	נושא
פתוחות			פתוחות		
<u>46</u>	2,690	<u>אשפה בתית</u>			<u>אשפה בתית</u>
			25	2,694	
	2,170	<u>מוסדות חינוך תחזוקה</u>	<u>22</u>		<u>מוסדות חינוך תחזוקה</u>
111				2,044	
	1,583	<u>תאורת רחוב</u>	<u>26</u>		<u>תאורת רחוב</u>
128				1,473	
	1,331	<u>מים</u>	<u>19</u>		<u>מערכת השקיה</u>
63				1,277	
	1,322	<u>חשמל</u>	<u>39</u>		<u>חשמל</u>
198				1,261	
	1,196	<u>מפגעי סביבה</u>	<u>41</u>		<u>מים</u>
243				1,168	
	1,183	<u>עצים וצמחיה</u>	52		<u>עצים וצמחיה</u>
148				1,038	
	1,170	<u>נקיון רחובות</u>	<u>30</u>		<u>נקיון רחובות</u>
100				1,033	
<u>2</u>	1,131	<u>פגרים</u>	57		<u>מפגעי סביבה</u>
				1,001	
	1,084	<u>ביוב</u>	<u>36</u>		<u>ביוב</u>
57				996	
<u>8</u>	983	<u>הדברות</u>	<u>1</u>		<u>פגרים</u>
				986	
<u>18</u>	978	<u>מערכת השקיה</u>	<u>3</u>		<u>בעלי חיים</u>
				919	
<u>13</u>	883	<u>בעלי חיים</u>	<u>12</u>		<u>גזם וגרוטאות</u>
				795	
<u>7</u>	696	<u>גזם וגרוטאות</u>	<u>3</u>		<u>הדברות</u>
				738	
	587	<u>שטח ציבורי</u>	54		<u>ביטחון</u>
143				541	
	582	<u>תנועה</u>	51		<u>שטח ציבורי</u>
283				516	
<u>35</u>	417	<u>ביטחון</u>	160		<u>תנועה</u>
				477	
<u>24</u>	409	<u>מוסדות העירייה</u>	311		<u>תכנון והנדסה</u>
				456	
	393	<u>תכנון והנדסה</u>	<u>10</u>		<u>מוסדות העירייה</u>
369				352	
	353	<u>מדרכות</u>	216		<u>כבישים</u>
169				310	
	254	<u>כבישים</u>	<u>44</u>		<u>מדרכות</u>
192				292	
	206	<u>שילוט</u>	<u>14</u>		<u>מפגעי תברואה</u>
73				252	
<u>12</u>	181	<u>מפגעי תברואה</u>			<u>מיחזור</u>
				160	
	175	<u>ניקוז</u>	<u>23</u>		<u>שילוט</u>
52				145	
<u>5</u>	166	<u>מיחזור</u>	<u>2</u>		<u>מוסדות חינוך הדברות</u>
				136	

המשך מעמוד קודם..

ממוין בסדר יורד		2009
נושא	מס.פניות	פתוחות
<u>מנכל</u>	139	163
<u>חניות</u>	136	136
<u>מוסדות חינוך</u>	104	71
<u>הדברות</u>		
<u>גביה-מדי מים</u>	93	7
<u>פסולת בניין</u>	76	12
<u>נט"מ</u>	49	7
<u>רישוי עסקים</u>	47	24
<u>רמזורים</u>	41	5
<u>ונדליזים</u>	33	6
<u>חוחה</u>	29	30
<u>תנועה אבזרי</u>	26	8
<u>בטיחות</u>		
<u>הנדסה</u>	23	18
<u>מזיקין</u>	17	7
<u>תרבות</u>	16	26
<u>מיחשוב</u>	14	12
<u>תרבות תורנית</u>	5	4
	2	
סה"כ	22,974	3,035

13%

ממוין בסדר יורד		2008
נושא	מס.פניות	פתוחות
<u>מנכל</u>	124	116
<u>פסולת בניין</u>		16
<u>ניקוז</u>	110	9
<u>נט"מ</u>	103	4
<u>גביה-מדי מים</u>	81	2
<u>חניות</u>	66	
<u>רישוי עסקים</u>	65	59
<u>ונדליזים</u>	62	3
<u>רמזורים</u>	46	2
<u>תנועה אבזרי בטיחות</u>	35	5
	20	
<u>מזיקין</u>	15	2
<u>תרבות</u>	12	11
<u>מיחשוב</u>	11	2
<u>הנדסה</u>	11	2
<u>תרבות תורנית</u>	6	6
<u>תרבות דיור</u>	5	
<u>חוחה</u>	4	4
<u>רכבים</u>	1	
סה"כ	21,838	1,518

7%