

הממונה על תלונות העיבוד

דו"ח שנתי מס' 4

לשנת

2012

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור דו"ח שנתי מס' 4 לשנת 2012

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין והשבון השנתי מס' 4 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2012 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

מס"ד	תוכן ענינים	עמוד
1.	פניות הציבור למוקד בשנת 2012 - סקירה וסיכום.....	3
2.	נספח א'- היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2011-2012.....	10
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2012.....	11
4.	סמכויות הממונה- מקור סמכות.....	28

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 4

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 באיה 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. סקירה כללית וסטטיסטית בגין פניות הציבור למוקד העירוני לשנים 2011-2012 כולל נתונים סטטיסטיים ובפילוח אגפי הרשות לפי סוג הפניה בגין כל הפניות שהתקבלו במוקד בשנים הנ"ל. (להלן פניות הציבור)
- ב. ממצאי בירור תלונות שהתקבלו עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור העונות לתנאי החוק.

פרק - 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-ארבע שנים כמנהלת המוקד, כפופות לה 8-10 מוקדניות. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות עפ"י העניין והמחלקות פועלות לטיפול ומתן מענה לפניות השונות.

מערכת מוקד פניות הציבור- נוהלה עד נובמבר 2011 באמצעות תוכנה מיוחדת לכך בשם **pine five**, החברה המפעילה מנתה בזמנו כ 6 אנשים אשר יחד נתנה שירות לתוכנת המוקד. עם השנים "התמעטו" האנשים בחברה הנ"ל והיא הפכה לחברה של אדם אחד בלבד. בתחילת שנת 2011 לערך נתגלתה תקלה במסד הנתונים של התוכנה, החברה או מה שיותר ממנה לא יכלה להתגבר על התקלה". (מהות התקלה התבטאה בעבודה איטית מאוד של התוכנה מה שגרם תסכול רב בקרב העובדים). בנסיבות אלה הרשות ערכה הליך מכרז לבחירת תוכנת מוקד חדשה. בתום ההליך נבחרה חברה בשם "CRM שיא", החברה משרתת כ-1300 רשויות!!!, וקיימת למעלה מ-10 שנים בתחום המוניציפאלי.

היתרונות העיקריים של התוכנה החדשה עפ"י חו"ד איש המחשוב כדלקמן:

- התוכנה "יושבת" בענן פרטי של חברת CRM שיא ולא מצריכה תחזוקת שרתים או משאבים מהעירייה. (ניתן להתחבר מכל מחשב בעולם)
- ליבת התוכנה מבוססת SQL Database ולא Access כפי שהיה בתוכנה הקודמת.
- התוכנה עובדת בתצורת Web.
- התוכנה מונגשת לעיוורים.
- התוכנה גמישה מאוד לעבודה מול ממשקים שונים כגון: Call Center, מערכות SMS, חיבורים למצלמות, DVR, GIS וכד'.
- מערכת סקרים מובנית.
- ממשק חיצוני לתושב לטובת הקלדת פניות דרך אתר האינטרנט הרשותי.
- אפשרות לממשק סלולרי לפקחי העירייה.
- מערכת דוחות מפותחת למעקב אחרי פניות.
- פילוח סטטיסטי של פניות.
- תמיכה 24 שעות ביממה.

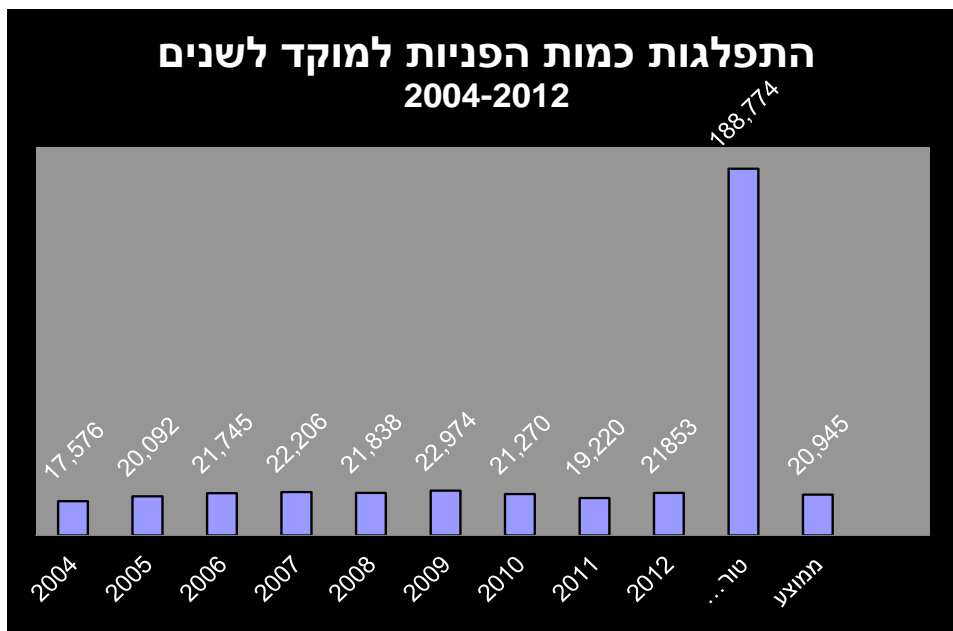
לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה. היתרון בתיעוד מובנה בכך שניתן בכל עת לברר את הפניה ומצב הטיפול בה.

בחלוף שנה מאז הופעלה התוכנה החדשה, ניתן לציין לחיוב שיש בה אכן יתרונות ואפשרויות נוספות שלא היו בעבר. עם זאת בתוכנה הקיימת לא מופעל עדיין מודול סקרים המובנה בה, אשר יכול לשמש ככלי עזר חשוב לרשות באשר לטיב השירותים שהרשות מספקת ובשאלות אחרות.

מסיבות לא ברורות הרשות לא יכלה להעביר את נתוני שנים קודמות מהתוכנה הישנה לתוכנה החדשה. הנתונים הכמותיים (שנים קודמות) שיוצגו בהמשך, מקורם מנתונים שהוצגו בשנים קודמות בדוחות הממונה השנתיים.

בין השנים 2004-2012 התקבלו במוקד העירוני כ-189,000 פניות, מתוכן נותרו פעילות כ-1,400 פניות (כ- 7.5%) נתון זה מתייחס אך ורק בגין שנת הדו"ח (2012).

להלן היקף הפניות לשנים 2004 – 2012:

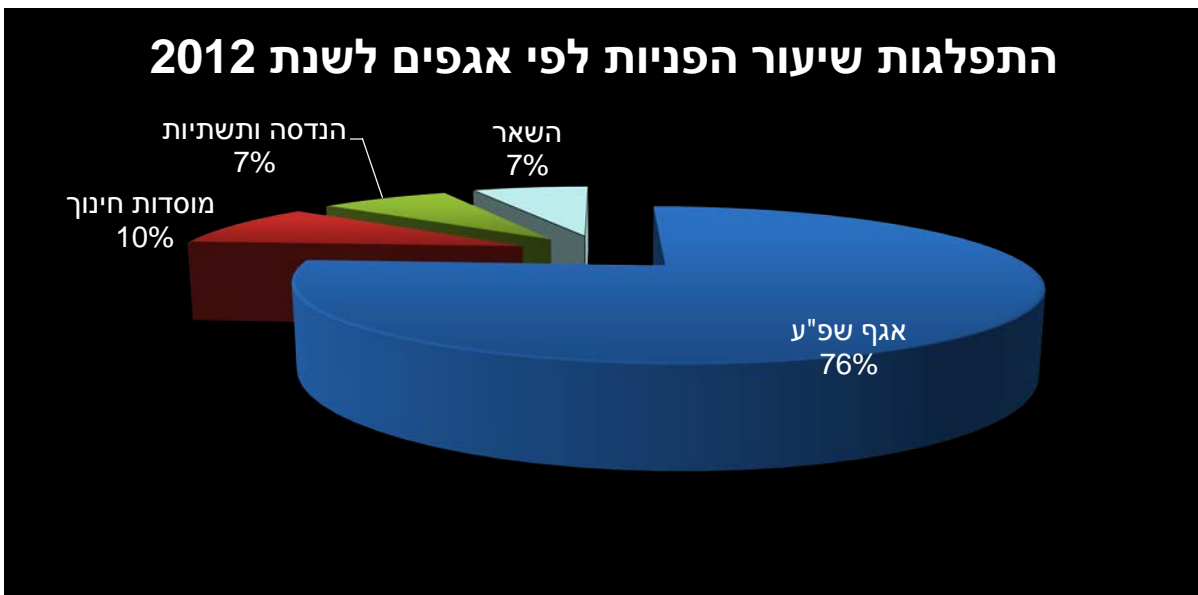


מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-9 השנים האחרונות די קבוע פחות או יותר. סך הפניות בממוצע רב שנתי (משנת 2004) כ-21,000 פניות. מרבית הפניות בשיעור כ-67% עד-75% מופנות מטבע הדברים לאגף שפייע על מחלקותיו בנושאים שונים כגון: אשפה, תאורה, גזם, מפגעים, פסולת בניין וכו'. ראוי להתחשב בעובדה זו לאור ניתוח הנתונים השנתיים.

מרבית הפניות מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים (בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים. אמצעי העברת הפניות בעיקרון דרך הטלפון ורק 1.4% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט.

סך הפניות למוקד בשנת 2012 כולל מים וביוב עמד על – 24,598 פניות מתוכן סך 2,745 פניות מיועדות בנושאי מים וביוב המנותבות ישירות לטיפול תאגיד המים. מבחינה זו הרשות מהווה תחנת ממסר כשירות לתושב להעברת פניותיהם בנושאי מים וביוב לתאגיד. בסיכומו של דבר סך הפניות שבטיפול הרשות עומד השנה על כ- 22,000 פניות היינו עלייה של כ-9% ביחס לשנה קודמת (תוספת 1,725 פניות).

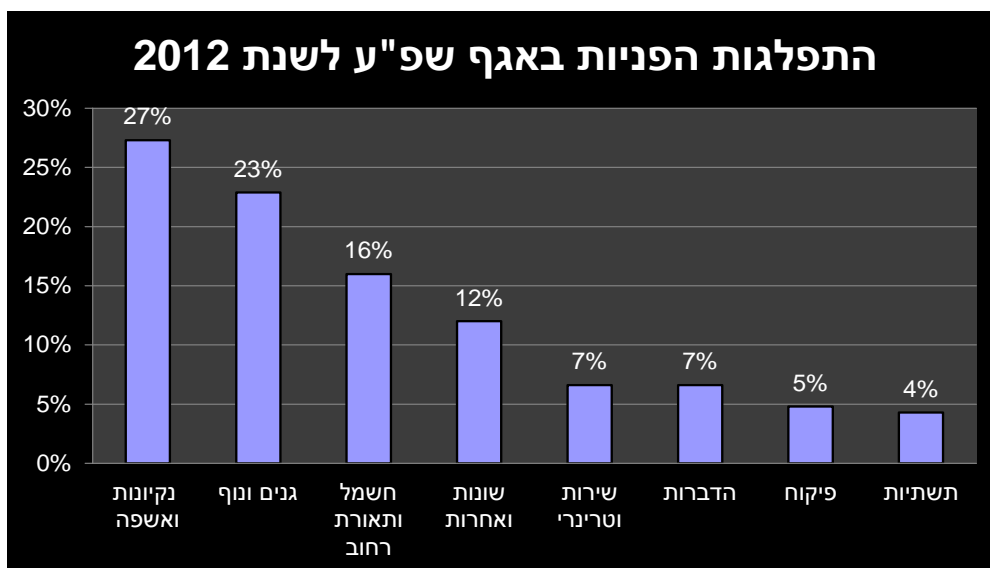
להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2012 (שנה קודמת אגף שפ"ע היווה כ- 67%)



פירוט סוגי 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 בסדר יורד ואת כמות הפניות שנתרו פתוחות בהתאמה במתכונת דו שנתית.

- בחלק מסעיפי הפניות באגף שפ"ע, סווגו וקובצו מחדש עם הכנסת תוכנת מוקד החדשה :
- סעיף ניקיונות כולל : אשפה ביתית, פגרים, גזם, גרוטאות וניקיון רחובות
- סעיף גנים ונוף כולל : השקיה, עצים, צמחיה, שטחים ציבוריים וגינות מוסדות חינוך.



פניות לפי מחלקות בסדר יורד - אגף שפ"ע

מחלקה	סה"כ פניות	טופלו	הערות
ניקיונות	4,542	4,542	אשפה, גזם, פגרים, רחובות
גנים ונוף	3,804	3,789	השקיה, עצים וצמחייה
חשמל	2,656	2,648	תאורת רחוב, מוסדות חינוך
שירות וטרינרי	1,103	1,103	
הדברות	1,100	1,100	
פיקוח	792	791	
תשתיות	712	633	
מחזור	643	590	
איכות הסביבה	517	514	
נט"מ	510	502	
תברואה	143	143	
רישוי עסקים ושילוט	117	100	
סה"כ	16,639	16,455	

כמות הפניות בנושאים הקשורים לאגף שפ"ע בשנת 2012 מהווה כ-76% מכלל הפניות (כ-16,600 פניות). שנה קודמת שיעור נמוך יותר-כ-13,000 פניות, העלייה השנה נובעת בעיקר בשל גידול בפניות לתאגיד המים, למח' גנים ונוף, למח' חשמל וכן בשל מיון חדש לסיווג פניות.

דיווח על עבירות בנייה - ככלל, איתור עבירות בניה ברשויות המקומיות, נעשה בדרך כלל באמצעות מפקחי הוועדה. יחד עם זאת, חלק ניכר מעבירות הבניה מתגלות עקב פניות תושבים. השנה הונהגה אפשרות דווח על עבירות בנייה לכאורה בעילום שם למוקד דרך אתר הרשות. **בחינת מעשית של אפשרות זו מעלה שלא ניתן לבצע את הפנייה והכוונה הייתה על דווח טלפוני. יש טעם להתאים את הנאמר באתר לאפשרות המעשיות לפי החלטת הרשות.**

אופן סגירת הפניות

כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפנית לאחר גמר 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.

בשנה קודמת הוער על כך, אולם טרם נעשה מספיק בנושא. עיון בסטטוס הטיפול בפניות השנה מעלה כי 94% מהפניות נסגרו מבלי לתת (21,169) הסבר לסיבת הסגירה ורק במקצת הפניות ניתן הסבר לסגירה. יש טעם להרחיב את הנושא במערכת לצורכי ניתוח וניהול (ההערה חוזרת שנה רביעית) מאידך באשר לפניות הפתוחות (שהטיפול בהן טרם הסתיים) ניתן הסבר מניח את הדעת על סטטוס מצב פניות אלה כמפורט בטבלה שלהלן. יודגש כי נתון פניות פתוחות מתייחס אך ורק לשנת הדו"ח וזאת בהעדר נתונים היסטוריים אשר נגרעו עם המעבר למערכת החדשה.

להלן טבלת סטטוס הטיפול בפניות (סגורות או פתוחות) לשנת 2012

סטטוס	פרטים	כמות	סיכום ביניים	שיעור
סגורה	טופלה (*)	21,169		
סגורה	טופל- בוצעה הדברה	633		
סגורה	בעיה פרטית	429		
סגורה	לא נמצאה בעיה	356		
סגורה	טופל ע"י הבעלים	214		
סגורה	פנייה כפולה	119		
סגורה	טופל בעקבות התראה	94		
סגורה	טופל עי הפונה	77		
סגורה	אין הדברה לנושא	77		
סגורה	טיפול גורם חיצוני	29		
סגורה	התראה	12		
סגורה	הועבר לתובעת	5		
סגורה	שיפוצי קיץ	4		
סגורה	נשלח פקח	2	23,220	94%
פתוחה	חדשה	887		
פתוחה	בטיפול	327		
פתוחה	בבדיקה	82		
פתוחה	העברה למח אחרת	37		
פתוחה	טיפול מתמשך	23		
פתוחה	במעקב	22	1,378	5.6%
	סה"כ כללי		24,598	100%

(*) הערה: הנתון 21,169 כולל 2,475 פניות שעניינן מים וביוב המועברות לתאגיד המים.

מוקד פניות- דרך אתר האינטרנט של הרשות

הרשות הנהיגה לטובת התושבים בשנת 2012 את האפשרות להגיש פניותיהם למוקד 106 העירוני גם באמצעות האינטרנט העירוני ובכך יש חידוש לטובה. טופס פניות באינטרנט שהוכן ע"י חברת CRMC נבנה במתכונת שאינה תואמת את הודעת הרשות לאפשרויות הגשת הפנייה. במטרה לעמוד על טיב כלי זה, נעשתה בחינה בנוכחות מנהלת מוקד ובה נחשפו ליקויים שונים כלהלן:

- 1- **פרטי הפנייה** – דפדפן בחירת הרחוב לא תקין (נוחות משתמש ירודה)
- 2- שדות חובה - אינם מסומנים ב - * כפי שסוכם עם החברה . מאידך נתון דוא"ל - אינו שדה חובה במקור, הבדיקה הוכיחה שאי מילוי נתון מונע העברת פנייה. יש לזכור לא לכל תושב יש מייל אישי והדרישה אינה הכרחית.
- 3- **הבהרות למשתמש באתר:**
 - א- בהרות למשתמש בסוף הדף נרשם: "על חריגות בניה ניתן לדווח בעילום שם"
 - ב- אולם במבחן המעשה לא ניתן להעביר פנייה ללא פרטים מליאים.
 - ג- בהבהרות נרשם כי "הפניה תקבל מס' סידורי וניתן לעקוב אחר ביצוע הטיפול בה" אולם לא הוסבר כיצד ולא קיימת כתובת מובנת לכך באתר.

לסיכום,

החידוש בהנהגת פניות הציבור גם דרך האינטרנט אכן מבורך. עם זאת חשוב לעמוד במה שהרשות עצמה התחייבה במסגרת זו באתר. היה מקום לבדוק תחילה הלכה למעשה את טופס הפנייה טרם העלאת הטפס לציבור. במצב הקיים החידוש שנעשה אינו מושלם לצד נוחות משתמש ירודה. על פי הנתונים הקיימים עולה כי רק 1.4% מכלל הפניות התקבלו דרך אתר האינטרנט. שיעור נמוך זה מחייב את הרשות לבחינת הנושא בהיבטים של נוחות המשתמש ובפרסום לציבור על האפשרות לפנות באמצעות כלי זה.

שימוש בנתונים המפולחים- הכמותיים ביותר כגון אשפה וכו'.. ישיבות סיכום תקופתיות ופרוטוקולים ליישום לקחים- אין (מנהלת המוקד לא זומנה אף פעם אפשר שלא היו דיונים. אין נהלי תפעול המוקד כללי, אגפי וכו' פניות שעניינן מים וביוב- המוקד מהווה צינור בלבד- הרשות לא עוסקת מעבר לכך.

סיכום ומסקנות**אי עשיית 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 שלך דבר, עדיין לא קיימת יוזמה לניהול וניתוח נתונים זמינים מצד האגפים השונים וממילא לא ברמת מנכ"ל הרשות. מומלץ להנהיג דוחות רבעוניים לאגפים השונים וקביעת דיונים לממצאי הדוחות והפקת הלקחים בעיקר בנושאים החוזרים על עצמם. הרשות הביעה בשנה קודמת תקווה לשיפור בתחום זה עם המעבר לתוכנה החדשה. במבחן המעשה, הגם שהתוכנה קיימת מעל שנה אין שיפור בנושא.

העדר נהלי תפעול - במחלקת מוקד

ממצאי הבדיקה מעלים כי אין עדין נהלי תפעול לפעילות מחלקת מוקד ובכלל זה הגדרת יחסי גומלין עם המחלקות והאגפים בתפעול השוטף ובמכלול הנושאים המחייבים תיאום.

אין ברשות עדיין אמנת שירות המגדירה לכל סוג פנייה עפ"י מהותה ומה הזמן המוקצה (כתקן) לסיום הטיפול בה . ומכאן שלא ניתן לבחון את יעילות הטיפול בפרמטר זמן תגובה. יודגש כי המערכת החדשה מותאמת לשימוש בזמני תקן פנימיים לצורכי בקרה ובחינת רמת השירותים בנושאים השונים. לא ברור מדוע הרשות לא עושה שימוש ולו ראשוני כפיילוט לקביעת תקני זמן בסיסיים, אשר ישמשו אותה בהמשך לקביעת תקנים מחייבים שיפורסמו לציבור. התעלמות מקביעת אמנת שירות יש בה משום ביטוי לחשש מהתחייבות כלפי התושבים שלא יעמדו בה.

מומלץ בשלב ראשון לקבוע יעדים תקינים הרצויים בסופו של הליך, כאשר בשלב הביניים לקבוע תקנים אפילו מרחיבים (זמנים) ועדכונם בהמשך עד ליעד הרצוי שיקבע במקור.

נספח א'

פירוט פניות הציבור לשנים 2011-2012 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פתוחות

שנת 2011			שנת 2012		
בסדר יורד			סדר יורד		
פעילות	מס' פניות	נושא	פעילות	מס' פניות	נושא
70	2203	אשפה ביתית	0	4542	ניקיונות
207	1655	תחזוקת מוסדות חינוך	15	3804	גנים ונוף
111	1109	הדברות	8	2656	חשמל
46	1083	גזם וגרוטאות	51	1947	תחזוקת חינוך
120	1072	תאורת רחוב	0	1408	ביוב
285	1040	מפגעי סביבה	3	1337	מים
41	1002	מים	0	1103	שרות וטרינרי
329	975	עצים וצמחיה	0	1100	הדברות
31	967	ביוב	1	792	פיקוח
21	930	בעלי חיים	3	715	ביטחון
291	892	חשמל	79	712	תשתיות
1	814	פגרים	53	643	מחזור
63	799	ניקיון רחובות	3	571	רשות החניות
99	601	מערכת השקיה	3	517	איכות הסביבה
141	475	שטח ציבורי	8	510	נט"מ
96	468	ביטחון	146	314	תכנון והנדסה
32	394	חניות	101	271	תחבורה
141	377	תנועה	1	211	אוניברסיטה
182	254	מדרכות	0	201	ועדת בניה
46	253	מפגעי תברואה	2	193	חברה כלכלית
103	239	תכנון והנדסה	144	158	מנכל
117	236	כבישים	0	143	תברואה
54	223	מוסדות העירייה	2	111	חינוך
54	201	שילוט	0	101	אחזקת מבנים
15	174	נט"מ	11	91	שילוט
60	152	מוסדות חינוך הדברות	0	85	תביעות נזיקין
18	135	מיחזור	6	67	ספורט
98	99	מנכל	4	60	תקשורת
16	88	פסולת בניין	0	50	משטרת ישראל חיצוני
34	86	ניקוז	0	26	לשכת ראש העיר
6	55	גביה-מדי מים	6	26	רישוי עסקים
9	35	רישוי עסקים	2	21	רווחה
4	23	נזיקין	2	20	תרבות
6	22	רמזורים	1	16	לשכת דובר
17	21	תנועה אבזרי בטיחות	14	16	מחשוב
2	19	ונדליזם	0	13	גביה
2	15	רווחה	0	11	מכבי אש חיצוני
12	13	תרבות	5	10	תרבות תורנית
16	19	שונות/אחרות	5	26	שונות/אחרות
3,030	19,220	סה"כ	1,738	24,598	סה"כ

הערה : שיעור הפניות הפתוחות לשנת 2012 ירד לכאורה ביחס לשנת 2011 מ-16% לכ-7%.

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 גם השנה עשרות פניות בעניינים שוטפים בעיקר באמצעות מיילים, 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.

תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

במהלך התקופה בעיקר במחצית שנת 2010, התקבלו 12 תלונות בנושאים שלהלן:

תלונה מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1.	תלונה כנגד מחלקת הרכש	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 1
2.	ניגוד עניינים לכאורה של נושא משרה	מוצדקת חלקית	ראה פירוט תלונה מס 2
3.	חנייה על מדרכות (ארבעה גלגלים) כתופעה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 3
4.	דו"ח פיקוח בגין השלכת אשפה	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 4
5.	חובות ארנונה עיקול ח-ן בנק	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 5
6.	מפגעים שונים ברח' ה' באייר	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 6
7.	תלונה נגד עובדות רווחה	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 7
8.	בניית ממ"ד- חכ"ל	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 8
9.	חניית משאיות בעיר	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 9
10.	החוקיות להעלאת ארנונה בדיעבד	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 10

כ- 50% מהתלונות נמצאו כתלונות צודקות (כולל אחת באופן חלקי)

להלן תוצאות בירור התלונות הנ"ל:

תלונה מס' 1**כנגד התנהלות מחלקת הרכש****ביטול הזמנת עבודה שאושרה כדין לטובת ספק אחר****הרקע לבירור התלונה**

בתאריך 21.3.12 התקבלה תלונה חריפה כנגד התנהלות מחלקת הרכש לכאורה שעניינה אפליה והעדפת ספק אחר לביצוע עבודה, למרות שהמתלונן נבחר כזכיין ספק מבצע. התלונה מוענה לפעולה למנהלת הרכש ולידיעת הממונה על תלונות הציבור.

הממונה נכנס לברור התלונה, משום העובדה שמחלקת הרכש התעלמה ולא השיבה כלל לפונה ומשום חשיבות הנושא העקרוני הנטען בה.

תמצית התלונה

בתאריך 5.3.12 הגיש המתלונן הצעת מחיר לביצוע עבודה כפי שהתבקש ממנו ומספקים אחרים לאירוע **'ערב נשים שרות תפילה'** שהתקיים בתאריך 12.3.12. בבוקר האירוע התבשר טלפונית על ידי מחלקת הרכש כי זכה בעבודה וכי עליו ליצור קשר עם הגב' נעמי (מפיקת האירוע) על מנת לתאם הגעה ופרטים אחרונים.

המתלונן התקשרתי לגב' נעמי (מפיקת האירוע) כדי לתאם הגעה למקום ופרטים אחרונים, אולם זו השיבה לו שאין צורך להגיע היות וחברה אחרת הגיעה לבצע את העבודה.

לנוכח האמור התקשר מיד למחלקת הרכש על מנת להבין מה קורה ושוב הובהר למתלונן שהוא הזוכה ועליו לבצע את העבודה. כאשר טען כי אכן יצר קשר עם מפיקת האירוע וזו עדכנה אותו כי הגיעה חברה אחרת לבצע את העבודה, מחלקת הרכש בנסיבות אלה ואחרות עלומות, נאלצה הודיעה לו על ביטול זכייתו.

המתלונן תוהה: כיצד יתכן שמצד אחד מודיעים לו שזכה בהליך לביצוע העבודה ומנגד מישהו אחר עושה את העבודה ללא ידיעה או תיאום עם מחלקת הרכש. יתר על כן, מדוע מחלקת הרכש לא ביטלה את הספק האחר הגם שברור לה כי זה לא זכה בהליך הצעות המחיר

ממצאי הבדיקה

המחלקה לתרבות תורנית העבירה הזמנת רכש בגין אירוע לערב נשים שתוכנן בתאריך 12.3.12 עבור הגברה ותיאורה. למרות שהמחלקה לתרבות תורנית ביצעה את ההזמנה, האירוע במקור יזמה מתנדבת מן הישוב (נ.א.), אשר פעלה ורתמה את המחלקה התורנית לביצוע האירוע. לצורך זה המתנדבת נפגשה עם ספק השירותים לתיאום מפרט הזמנת עבודה וזו מתוך היכרות אישית לטיב עבודתו והימנותו. נוסח הצעת המחיר שתואם עם הספק המבצע הועבר למחלקה לתרבות תורנית וזו צורפה להזמנת עבודה מטעמה ברכש.

יצוין אגב כך, כי לגבי המתנדבת ללא כל תמורה, אין עניין אישי בסוג ההתקשרות וכל מטרתה להפיק את האירוע בצורה הטובה ביותר. ומכאן שאינה בקיאה ואינה מחויבת לנהלי העירייה, ואם יש מקום להלין על אופן עריכת הצעת המחיר, זה רק לגורמי העירייה/ המחלקה לתרבות תורנית.

בפרוטוקול וועדת הרכש נרשם תחת הכותרת: החלטת הוועדה המאשרת, כי הספק הזוכה (ת.ק) (כהצעה הזולה ביותר) ובנימוקים להחלטה, נרשם הוועדה מאשרת את הספק תמיר קול, הוועדה מנחה ומסמיכה את מנהלת הרכש לבקש הנחה על הצעתו.

מחלקת הרכש בכפוף להחלטת ועדת הרכש, ערכה טופס הזמנת עבודה לספק הזוכה לסבב חתימות הגורמים המאשרים היינו: מנהלת הרכש, מנהל אגף מנהלי והגזברות. במקביל, מחלקת הרכש הודיעה טלפונית לספק הזוכה ביום האירוע בתאריך 12.3.12, כי הינו הזוכה לביצוע העבודה וכי עליו ליצור קשר עם הגבי נ.א מפיקת האירוע. תוקף ההזמנה עפ"י הנהלים רק מיום שנשלחה לספק, אולם מאחר ובלוח זמנים זה מחלקת הרכש נקטה בהליך מזורז ודחוף והודיעה כאמור לספק על זכייתו בשיחת טלפון.

נראה כי, בנסיבות הנ"ל שיחת הטלפון יכולה להוות תחליף זמני עד לשליחת הזמנת העבודה ואין להיתלות בנימוק הקלוש כפי שטען מנהל אגף הכללי (שאם לא נשלחה הזמנה אין תוקף). יתר על כן מבחינה משפטית ועפ"י דיני חוזים, בהליך זה התקיימו יסודות "היצע וקיבול" המחייבים את הרשות לכל דבר ועניין.

משיחה עם מפיקת האירוע להבהרת התלונה מסרה זו ברוב הגינותה, כי תחילת העבודה בוצעה ביום האירוע עוד לפני שהספק הזכין יצר קשר עמה וכי העבודה בוצעה באישור מנהל המחלקה לתרבות תורנית.

נציגת הגזברות שהייתה חתומה על הזמנת הרכש ביקשה את התיק לעיון מחדש לצורך ביטול חתימתה, היות והובהר לה כי הספק המבצע בשטח נתן לכאורה הצעה הזולה ביותר. לטענתה הובהר לה שהעבודה כוללת שני אלמנטים ואחד מהם לא הובא בחשבון בשקלול הכולל בוועדת הרכש טרם החלטה על הזכין. משמעות ביטול החתימה בנקודת מבטה ולהבנתה, כי מתבקש שוועדת הרכש תתכנס מחדש ותשקלל מחדש את ההצעות בהתאם (הליך זה לא בוצע). במקביל מנהלת הרכש התבקשה להוציא הזמנה חדשה לטובת המבצע בפועל של העבודה.

בנסיבות אלה ומשום פגיעה באמינות הרשות, מנהלת הרכש סירבה בתוקף להוציא הזמנה חדשה שפירושה הודעת ביטול לספק הזכין שזה עתה התבשר על ידה על זכייתו.

לסיכום

- הפרשה חושפת ליקויים רבים בהתנהלות הרשות בכל שלבי ההזמנה החל ממנהל המחלקה לתרבות תורנית דרך מח' הרכש ועד וועדת הרכש והגזברות.
- מנהל המחלקה לתרבות תורנית, נתן לעצמו סמכויות לא לו והיה אסור לו להנחות ולאשר למפיקת האירוע להפעיל את הקבלן שביצע את העבודה ללא הזמנת רכש. עפ"י הדין המנהלי, דינו של חורג מסמכות בהחלטות כספיות לשאת בעלותו.
- הליקוי היחידי שהיה במחלקת הרכש הוא, שלא ערכה נכון את הנתונים לשקלול הוועדה. עם זאת, התנהלות הרכש בהמשך (סירוב לחתום על ההזמנה) מובנת בהחלט בשל החשש לאובדן אמינות הרשות ומחלקת הרכש בפרט.
- מנהל אגף כללי בתשובתו לכלל ההליך נאלץ להודות, כי לנוכח המציאות בשטח שהועמד בפניה לא נותר לו אלא לאשר את הספק. גם כאן עולה תמיחה, מדוע הוועדה שהוא עומד בראשה לא התכנסה לבחון שוב את ההצעות. יתר על כן, לא ברור אם אמנם מבצע העבודה הינו הספק הזול ביותר. בסופו של דבר הסכום ששולם תאם בדיוק את הסכום שהציע במקור סך 8,468 ₪.
- בחשבונית שהספק הגיש לתשלום נרשם בפרטים: *הגברה ותאורה* (אין זכר לאלמנט הנוסף). השוואה בין שתי הצעות מחיר של אותו ספק מבצע עדיין אינה הופכת אותו לספק הזול ביותר משום כך, הנימוק למצב זה, כי ההצעה הזולה ביותר למרות זאת אינה תואמת את המציאות.

סוף דבר

התלונה במידה רבה תרמה חשיפת התנהלות קלוקלת גורפת (מצד כל בעלי התפקידים), תוך רמיסת נהלי הרשות, פגיעה בשוויון הזדמנויות, פגיעה באמינותה של הרשות ופעילות ללא סמכות של מנהל המחלקה לתרבות תורנית. מכלול זה מחייב לרענן לאתגר הלכה למעשה את נהלי הרכש ולהפיק לקחים בהתאם.

תלונה מס 2

ניגוד עניינים לכאורה של מנהל הוועדה לתכנון ובנייה

בתאריך 19.6.12 התקבלה תלונה בעילום שם (תושבים פגועים – פרויקט פסגת טל) כנגד התנהלות לכאורה של מנהל הוועדה לתכנון ובנייה (להלן מנהל הוועד) שבמהותה ניגוד עניינים. המכתב מוען בין השאר לראש העיר, מהנדס העירייה, יועמ"ש הרשות סגן ראש העירייה ומבקר הרשות.

מהות התלונה

בתלונה נטען לכאורה כי מנהל הוועדה לתכנון ובנייה ניתב את הרוכש (ח.ע) לאדריכלית בשם לאה שניאור, שהיא ידידתו הקרובה ומעסיקתו במקום העבודה הקודם שלו. תוך מסירת פרטיה ומספר הטלפון שלה, ותוך ציון מפורש שלקרבה ביניהם יכולה להיות יתרון בעבודה מול מחלקת ההנדסה ובכך עבר מיקי על החוק.

רקע לתלונה

מהמפורט במכתב הפונים עולה בין היתר כי רצונם המהותי של הפונים לממש בניה השונה בין מגרש למגרש, הן באופן הבינוי והן בנתוני התכנון, הינו להקים שכונת "בנה ביתך". כוונה זו לא תואמת עם התפיסה העקרונית של המתחם כפי שפורטה בסעיף 10, ויתכן שהדבר ומהווה את המניע העיקרי לכתיבתו.

יש לציין כי גם במסגרת התכנית הכוללת כפי שקודמה, קיימים מרווחי גמישות המאפשרים שונות בין המבנים, בכפוף למספר עקרונות בינוי כלליים מחייבים, ובכפוף לביצוע תשתיות לפי פרטים מחייבים.

בירור התלונה

מנהל מקרקעי ישראל שיווק במהלך שנת 2010 שני מתחמים הכוללים מגרשים המיועדים לבניה צמודת קרקע בתחום תכנית אפ/במ/2010. מתחם אחד כלל 8 מגרשים, והשני כלל 21 מגרשים. הזוכה במתחם בן 21 המגרשים, מר ח.ע, פנה אל מנהל הוועדה מיוזמתו בבקשה להמלצה על מתכנן לצורך שינוי תכנית אשר יאפשר תוספת יחידות דיור. הזוכה במנת השיווק השנייה הייתה קבוצת רכישה אשר מיוצגת ע"י עו"ד יונתן משולם.

כמענה לפנייתו של הזוכה במתחם של 21 המגרשים (מר ח.ע) העביר מנהל הוועדה את פרטיה של אדר לאה שניאור, תוך הדגשה שהוועדה תשתף פעולה עם כל מתכנן אשר ייבחר על ידו. בסופו של יום בחר הזוכה לשכור את שירותיה של אדר שניאור מטעמיו שלו.

מתוך תגובתו של הנילון ומשיחה עמו עולה כי, מנהל הוועדה מסר את פרטי המתכנתת הנ"ל, רק משום התרשמותו מאיכות עבודתה כמתכנתת, אותה למד להכיר בעבר בעת עבודתו בוועדה המקומית זמורה. במסגרת עבודתו בוועדה הנ"ל ערך בקרה של תכניות בינוי אשר תכננה אדר שניאור עבור גורמים פרטיים שונים. עוד הדגיש במכתבו ליועמ"ש הרשות בעניין זה כי בשום שלב לא היה שום קשר עסקי בינו לבין אדר שניאור, ועצם ההאשמה כי הייתה מעסיקתו הקודמת מגוחכת כיוון שגם בתפקידו הקודם עבד בשירות הציבורי, ולפני תפקיד זה לא הכיר אותה כלל.

לטענת הנילון, בשום שלב לא חייב עבודה מול מתכנן כזה או אחר, אלא רק הסתמכות על עקרונות התכנון של התכנית הכוללת וזאת בשל מאמץ התיאום הרב שהושקע, ובשל הרצון להקים שכונה בעלת מאפייני בינוי דומים.

לסיכום:

העיקרון של מניעת ניגוד עניינים נועד בין השאר, להגן על האינטרס הציבורי ועל בעל התפקיד המסוים קל וחומר בתפקידים בכירים כגון מנהל הוועדה לתכנון ובנייה. ניגוד עניינים יכול שיהיה לכאורה בקשר ישיר ומובהק, למראית עין או בקשר עקיף קלוש. הרקע לתלונה בעילום שם נובע יש להניח משום רצונם המהותי של הפונים לממש בניה השונה בין מגרש למגרש, הן באופן הבינוי והן בנתוני התכנון, הינו להקים שכונת "בנה ביתך". כוונה זו כאמור לא תואמת עם התפיסה העקרונית של המתחם מהבחינה התכנונית, ויתכן שהדבר היווה את המניע העיקרי לכתיבתו.

עם זאת יהיה המניע אשר יהיה הטענה המועלית במכתב לכאורה יש בה ממש חרף המניעים שהביאו להצפתה.

ממצאי הבדיקה הנסמכים בין השאר על רקע תגובתו המפורטת של מנהל הוועדה ליועמ"ש הרשות, מעלים כי לא נמצא דבר היכל להצביע על מניע אישי או כוונת זדון או טובת הנאה עתידית בשל כך שהמליץ בתום לב לבקשת השואל על מתכנן. עם זאת ומשום התפקיד החשוב שממלא העובד ברשות (מחייב רמת אמון גבוהה), וכלקח מהמקרה, הובהר למנהל הוועדה על החשיבות בהתנהלות עובד ציבור במעמדו הן מעשית ולמראית עין. בתוך כך הובהר לעובד, כי אין זה מתפקידו להמליץ על מתכננים או בעלי מקצוע למרות כל הכוונות הטובות גם כאשר התבקש, היה עליו להימנע מכך. נראה כי מקרה זה בשגגה ובתום לב שימש לקח חשוב עבורו לצד אי נעימות מיותרת.

תלונה מס' 3**הנדון: חנייה על המדרכה ללא השארת מקום להולכי רגל**

המתלונן מתגורר מחודש יולי 2011 בעיר ומאז חווה חוויה לא נעימה על בסיס יומי, המתלונן מצא לנכון להציף את הבעיה בחומריתה ממנה סובל כתושב והיא: **בעיית החנייה על המדרכות**. המתלונן אינו מדבר על אותם נהגים הסובלים ממצוקת חנייה ליד מקום מגורים וחונים, חצי רכב על המדרכה וחציו על הכביש (למרות זוהי גם עברה על החוק), עדיין הולכי רגל יוכלו לעבור. המתלונן מלין על אותם נהגים החונים בעזות, מצח בחוצפה ובחוסר התחשבות, רכב אחרי רכב. חונים עם ארבעת הגלגלים על המדרכה. המתלונן תוהה מדוע הוא צריך ללכת עם ילדיו ולקפץ בין המדרכה לכביש תוך סיכון חייו (!!) (להמחשה צורפו תמונות- ראה עמוד הבא)

לחלק ניכר מהבתים הפרטים יש אפשרות לחנות בתוך החנייה הפרטית שלהם, אולם אלה מעדיפים מטעמי נוחות להחנות על המדרכה עם ארבעת הגלגלים מול ביתם תוך רמיסת זכויות הולכי הרגל, הגדיל לעשות אפילו רכב עירוני שנתן דוגמה שלילית- ועל כך נאמר " **אם בארזים נפלה שלהבת ..** ". רשות החנייה או המשטרה מטילים את האחריות האחד על משנהו, התושב התמים נותר יתום והתוצאה הסופית החוק לא נאכף.

מנהל רשות החנייה הגיב כלהלן:

אציין כי התלונה מקוממת מאוד גם אותי/ פקחי רשות החנייה עובדים במשמרות עד 11; 31 כמעט כל יום ובטסף נותנים מענה לקריאות מוקד בלילה ככל שמתאפשר/ לשברולט חלבנה ניתנה עכשיו אזהרה לחומה ניתנו בעבר 4 אזהרות פעם הבאה יקבל דו"ח/ שני הרכבים קיבלו בעבר דו"חות חנייה בעיר/ הם כנראה בעייתיים/

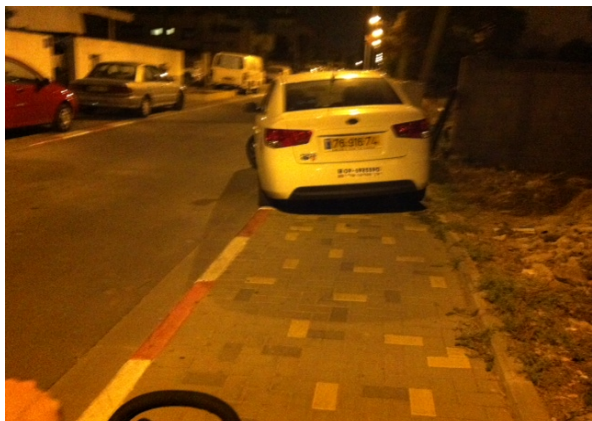
מתוך התייחסות מנהל רשות החנייה כאמור, נחשף מחדל חוסר אכיפה בשעות מעבר שלאחר השעה 20:00 יתר על כן משום מה נהוג לתת אזהרות במקום דוחות או אפילו גרירת כלי הרכב. לא מתקבל על הדעת להמתין 3 התראות לאותו רכב ולא דוחות קנס. במעשה זה יש משום עידוד להמשך ביצוע עבירות חנייה עם כל המשתמע.

לסיכום

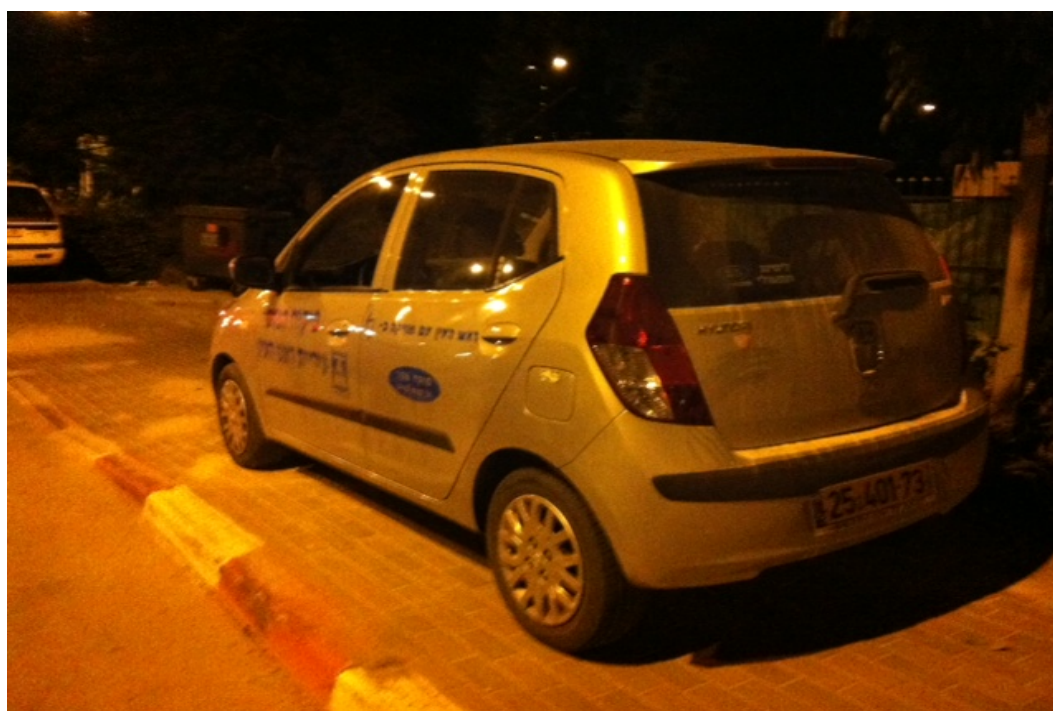
תלונה זו היא אחת מני רבות בנושא המדברת בעד עצמה ועל כך יעידו התמונות ואין צורך להכביר מילים. הבעיה המוצגת כאן מתייחסת להיבט המהותי בתפיסת הרשות את איכות חיי התושבים גם בתחום חשוב זה (בטיחות הולכי הרגל על מדרכות). יש לזכור " הכביש נועד לכלי רכב והמדרכה נועדה להולכי רגל", הבחנה זו ראוי שתקבל ביטוי נאות ללא פשרות, באכיפה עניינית תוך הטלת קנסות (ולא התראות) כנגד מי שרומס את החוק וזכויות הפרט. לא צריך להמתין לאסון עד שתעשה אכיפה כאשר הכתובת על הקיר זועקת זה מכבר.

מומלץ לרשות לנקוט בפעילות אכיפה אפקטיבית ומתמשכת גם בשעות לא שגרתיות. כמו כן יש לצאת בפרסומי אזהרה בעיתונות המקומית בדבר כוונה זו עם כל המשתמע מכך. אכיפה טובה בסופו של דבר מהווה אקט חינוכי לעתיד למניעת הרגלים שליליים וכיבוד זכויות הפרט.

הרכבים צולמו בתאריך 10.06.12, בין השעות 21-22 ברחובות ראש העין



רכב עירייה (צולם במועד אחר)



תלונה מס' 4-**קנס בגין השלכת אשפה ברשות הרבים - דו"ח פיקוח**

התלונה שבנדון נושאת תאריך מ 15.7.12 התקבלה בלשכת מבקר העירייה בתאריך 30.7.12. מכתב התלונה (פנייה) הופנה מטעם המתלונן בה בעת ובמקביל למספר גורמים בעירייה לרבות: פיקוח עירוני, מחלקת הגביה ויועמ"ש העירייה.

מטבע הדברים, הנוגעים בדבר אמורים להשיב על הפנייה ועל כן בעיתוי זה זו הוכנסה למעקב אחר משוב מאחד הגורמים המכותבים. בתאריך 9.9.12 בוצע מעקב הממונה מול התובעת העירונית בעניין ומתשובתה התברר כי זו לא קבלה את פנייה ועצם הבדיקה חשפה בפניה לראשונה את עצם קיומה. באופן דומה עולה כי גם הפיקוח באגף שפ"ע לא קיבל את הפנייה מה שאולי מסביר את הנסיבות שבהן לא זכה למשוב. בנסיבות אלה הממונה מצא לנכון לברר את התלונה כלהלן:

מהות התלונה

בתאריך 20.9.11 קיבל המתלונן הודעת בדואר רשום מעיריית ראש העין, שעניינה דו"ח מתאריך 13.9.11 שרשם הפקח (ש.ב) ובו הוא מציין, כי השליך פסולת במקום ציבורי ופרטי ללא היתר והקנס הנקוב ע"ס 475 ₪. לדבריו לא ידע על איזו אשפה מדובר ומאחר והדו"ח נשלח לו בדואר רשום ולא יכל לברר מול הפקח את פשר הטענה ההזויה כדבריו. מאחר ועמדה לו הזכות לבקש להישפט כך עשה – גזרת את הספח כמצוין בדו"ח מילא את פרטי הכתובת ושלח בדואר רשום כמבוקש. וכל זאת עשה בפרק זמן הניתן לעשות זאת ולא לאחר מועד התשלום 12.12.11 כך שעל פניו לטענתו היה אמור לקבל זימון למשפט.

בתאריך 31.5.12 קיבל הודעה בכתב מאגף הגזברות במחלקת גביה של העירייה ובה מפורט כפל קנס שהפך ל- 712.5 ₪, מאחר ולא שולם הקנס במועד ללא התייחסות כלל לבקשתו להישפט. לטענתו הגיע למשרדי העירייה לברר את העניין ושם גלגלו אותו כלשונו מבניין העירייה הראשי לבניין השני לגבייה- תוך המתנה עד שלבסוף אמרה לו הפקידה שלא היא מטפלת בכך ועליו לחזור שוב לבניין הראשי לשאול שם את השומר וכו'....

מבירור התלונה עולים הממצאים הבאים:

בתאריך 13.09.11 נרשם לתושב (ת.ד) מספר 00037010 בגין השלכת אשפה בשטח הציבורי, הדו"ח נמסר ביום 21.09.11. עיון בתיק מלמד כי לא הוגשה כל בקשה להישפט, ואף לא צירף כל ראייה כי עשה כן (כגון: אישור דואר רשום, או כל דבר שיתמוך בטענתך). הפנייה לא נחזית כבקשה לביטול דו"ח או בקשה לביטול תוס' פיגורים.

בהתאם להוראות החוק, "לא שילם אדם את הקנס במועד ולא הודיע שיש ברצונו להישפט על העבירה, תיווסף על הקנס תוספת פיגור בשיעור האמור בסעיף 67 לחוק העונשין, תשל"ז-1977; גביית הקנס תיעשה כאמור בסעיפים 68 ו-70 לחוק העונשין, תשל"ז-1977, לפיכך, משלא שולם הקנס במועד ולא התקבלה כל בקשה להישפט הדו"ח הועבר לטיפול מחלקת הגבייה וזו פעלה עפ"י דין ומתוקף סמכותה.

בדיקתו של המתלונן מול מח' הגבייה עם כל הכרוך בכך (המתנה ממושכת וכו') בטעות יסודה, שכן למחלקה זו אין שיקול דעת בנושא דו"ח פיקוח ותפקידה כגורם מבצעת בלבד לצורך העניין. עם זאת לנוכח המתואר בתלונה, מומלץ מח' הגבייה במקרים אלה בעתיד, להפנות את הפונה לכתובת המתאימה ובמקביל להביא לידיעת הגורמים הנוגעים בדבר את עניינו על מנת שיצרו קשר יזום לסגירת המעגל.

העדר משוב לפנייה מצד הנוגעים בדבר נבע בשל כך שהפנייה לא הגיעה כלל אליהם. בהבהרה טלפונית ציין המתלונן כי חשוב שתעמוד בפניו הזכות לטעון לחפותו לכאורה ואף להציג אסמכתא מהדואר לבקשה להישפט.

בהתחשב בתלאתיו של המתלונן המתוארות בפנייתו הוצע לו להגיש לתובעת העירונית הגם באיחור: בקשה לביטול קנס הפיגורים שנוקף לדוח, לחילופין הגשת בקשה להישפט בכפוף להצגת אסמכתא המוכיחה את הגשת הבקשה במקור כדבריו. בהתאם לכך התובעת העירונית מתוקף סמכותה תשקול את הבקשה לפי העניין ותגבש עמדה בהתאם. בפגישה של התובעת העירונית עם המתלונן, הובהרו האפשרויות העומדות בפניו בנסיבות הקיימות ברוח האמור לעיל להחלטתו.

סיכום - התלונה אינה מוצדקת .

תלונה מס' 5

עיקול חשבון בנק בגין חובות מים וארנונה

המתלונן בעל הדירה ברח' ה' באייר בראש העין מושכרת כדבריו במשך 10 השנים האחרונות כאשר השוכר האחרון גר בדירה משנת 2009. העירייה ותאגיד המים אפק עיקלו כל אחד בנפרד את חשבון הבנק שלו בגין חובות מיסים הנוגעים לדירה הני"ל, ולטענתו אף לא קיבל התראה שהולכים לעקל לו את חשבון הבנק. לדבריו בבירור במחלקת הגביה ובתאגיד המים, הסבירו שני הגופים הני"ל שאין להם מידע מוסמך שהדירה מושכרת. (לתלונה צורף עותק פקס שבו מודיע על הדייר החדש וזהותו ומועד תחילת השכירות).

מחלקת הגבייה התבקשה להעביר התייחסות והבהרות לגוף התלונה לרבות התייחסות לשאלה האם הועבר הסכם שכירות חתום ע"י שני הצדדים כמתבקש עפ"י חוק. (להלן המשכיר והשוכר)

מחלקת הגבייה הבהירה כי לאחר בדיקת רישומי העירייה לכלל המכתבים המתקבלים עבור מחלקת נמצא כי לא התקבל מכתב מטעם המתלונן. יתר על כן המתלונן לא המציא כל תיעוד באשר לאימות קבלתו הן לעניין ההגעה לייעודו והן לעניין זהותו של מקבל המכתב. למעלה מן הצורך יובהר כי מסמך זה (הפקס) אינו קביל שכן נעדרה ממנו הסכמה של השוכר ואסמכתא על כך שקיבל את הדירה לחזקתו והחל להתגורר בה במועד כפי שצוין בתלונה נהוג במקרים אלה להעביר לעירייה חוזה שכירות הכולל את חתימתם של שני הצדדים לו, באין חוזה יש לנהוג כאמור לעיל. במצב בו קיימת אי הסכמה כלשהי בין הצדדים שניהם נדרשים להופיע במחלקת הגביה.

לפיכך, המתלונן התבקש להעביר לעירייה הסכם חתום ע"י שני הצדדים, או לחילופין חתימת השוכרים על גבי מסמך חתום על ידם ולהעבירו למחלקת הגבייה.

לסיכום

המתלונן לא עמד בדרישות המחייבות הצגת חוזה או מסמך המגדיר את יחסי הצדדים בחתימתם (השוכר והמשכיר). אשר על כן כל עוד לא יועבר המבוקש בכפוף להוראות סעיף 326 לפקודה, לא ניתן לחייב את השוכר תשלום החובות. מתשובת מחלקת הגבייה אשר נשלחה למתלונן בתאריך 20.8.12 עולה כי, זו פעלה נכון בעניינו ובהתאם להוראות 326 לפקודת העיריות.

תלונה מס' 6

מפגעי סביבה ופגיעה באיכות החיים

מהות התלונה

המתלוננת מעלה שורה של מפגעים בתחומים שונים, הפוגעים באיכות החיים בשכונתה. לתלונה צורפו תמונות להמחשת הטענות והמדברות בעד עצמן. הנושאים המועלים חייבו התייחסות מס' גורמים כגון: מנהלת אגף שפ"ע, מנהל רשות החנייה ומנהל מדור תנועה.

תמצית התלונה

מפגעי בטיחות בגן המשחקים הציבורי: מול הבניין שבו מתגוררת המתלוננת קיים גן משחקים. גן משחקים מרוצף באבנים הולנדיות ובמס' מקומות האבנים יצאו ממקומן ומהוות מפגע. מרבית מבקרי הגן הינן נשים עם עגלות וילדים קטנים ויש קושי ממשי למעבר ולשהיית אימהות עם העגלות תינוק. כמו"כ מבליים בגן אנשים מוגבלים הנעזרים בעגלות נכים לעיתים המעבר עבורם הוא משימה בלתי אפשרית.

חסימת מדרכות רח' ה' באייר ע"י גזם ורכבים חונים: עוד טוענת המתלוננת כי בכל יום שהיא מטיילת עם בנה בעגלה לאורך הרחוב, היא נאלצת שוב ושוב לרדת מן המדרכה אל הכביש נטול השוליים משום שגזם או רכבים חוסמים את המעבר על המדרכה. יש לציין כי מדובר ברחוב מעגלי שאין בו שדה ראיה ואין בו שוליים וזה עניין של סכנת חיים לרדת עם עגלה אל הכביש.

דרישה למראה כביש באזור ה' באייר 68: בשל העיקול החד באזור הזה של הכביש, הדבר פוגם מאוד בשדה הראיה מה שעלול לגרום לתאונות (והיו מקרים רבים של כמעט תאונה). המתלוננת דורשת לבחון התקנת מראה שתסייע בהקטנת השטח המת. הדבר מקבל משנה תוקף ובעיקר בחורף כאשר הטל של הבוקר המכביד ממילא על שדה הראיה של הנהגים.

העדר פחי מחזור לזכוכית: לטענת המתלוננת אין בקרבת הבית שלה פח מחזור זכוכית ולמעשה קיים רק פח אחד לכל השכונה הגדולה וזה אינו מספיק.

בירור התלונה

ממצאי הבדיקה מעלים שהתלונה במרביתה צודקת, שכן זו דנה בתנאים בסיסיים לקיום איכות חיים סבירה בשגרה אשר נשללו בנסיבות אלה מתושבים בשכונה ככלל וממנה בפרט.

אגף שפע התייחס לטענות שבתלונה במעשים ממשיים בשטח לתיקון הליקויים כלהלן:

הגן הציבורי בה' באייר 68 שודרג. המתקנים הוחלפו, מתחם הנדנדות חודש כבר קודם.

החול הוחלף במשטחי גומי, הפרגולה השבורה פורקה, הותקנו ספסלים חדשים במקום אלה שניזוקו או היו חסרים, השבילים סודרו, הגינון ומערכת ההשקיה טופלו, הותקנה תשתית להצללה מעל המתקנים ולקראת הקיץ תותקן על התשתית גם רשת הצל.

באשר להוצאת גזם, מטבע הדברים לא ניתן להימנע מהוצאת גזם ערב לפני פינוי בלבד לטובת התושבים. עם זאת על פי תגובת מנהלת אגף שפ"ע, קיימת אכיפה (קנסות) כלפי מי שחורג מימי הפינוי. באשר למתקנים לאיסוף זכוכית – ראש העין היא בין הרשויות הבודדות בארץ שהציבה מתקנים לאיסוף זכוכית במרחב הציבורי. בעיר פזורים בשלב זה חמישה מתקנים ויש הצדקה להרחבת פיזור המתקנים.

רשות החנייה השיבה במענה לתלונה כי ברחוב ה' באייר מבוצעת אכיפה, אך עם זאת ידוע מזה זמן רב מצוקת החניה ברחוב. ככל שתושבים נתקלים במפגע תחבורתי התושבים מוזמנים לפנות לרשות החנייה או למוקד העירוני.

התקנת מראה - באשר לבקשה להצבת מראה פנורמית ברחוב ה באייר 68, נמסר ממדור תנועה כי הנושא ייבדק עם גורם מקצועי ואם יהיה הצדק לכך תוצב מראה במקום.

לסיכום:

התלונה הנ"ל אכן עוסקת בתנאים בסיסיים של איכות חיים להם זכאים התושבים ללא כל ספק. **התייחסות אגף שפ"ע בעניינים שבתחומה ראויים לציון**, מתוך כך שפעלה מידיית בשטח לתיקון הליקויים. תשובת מנהל רשות החנייה מנגד, אינה מספקת ויש לפעול ליתר אכיפה במקום למניעת כלי רכב חונים על מדרכות חרף מצוקת החנייה (המדרכות שייכות להולכי רגל למי ששכח).

תלונה מס' 7תלונה על תפקודן של פקידות הסעד באגף הרווחה**מהות התלונה**

התלונה בעיקרה נסובה על הסדרי ראייה וזכויות האב בנושאים שונים על רקע סכסוך משפחתי, שבחסות בית המשפט. ככלל אין מתפקידו של הממונה לבחון את מהות הטיפול מבחינה מקצועית ושיקול דעת עובדות הרווחה מול המטופל בתיק זה וממילא אין נסיבות מיוחדות שיצדיקו התערבות. עם זאת התייחסות אגף הרווחה התבקשה רק באותם עניינים שהמתלונן הצביע בין השאר על התנהגותן לכאורה של פקידות הסעד תוך ביטוי גנאי כלפיו כלשון המתלונן.

(סעיפים 9, 11, 13 בתלונה)

"9 לאחר זמן מה זומנתי לשירותי הרווחה על ידי פקידת סעד, בשיחה עמה קראה לי עברייין והוסיפה, כי אני גורם לגרושתי ולבני לחיות בפחת מתמיד מאלימות.

"11 לאחר שקראה לי בשמות גנאי סירבתי לשבת עמה באותו החדר ופניתי לאחראית ששמה, גוללתי בפניה את אשר התרחש

"13 בעת הפגישה עם פקידת הסעד אמרה כי תכתוב דברים לבימ"ש נגדי והרגשתי מאוים...

ממצאים

התייחסות אגף הרווחה הייתה מפורטת מאוד לרבות היבטים מקצועיים הכרוכים בטיפול המשפחה הגם שלא התבקשו לכך. התייחסות אגף הרווחה בהיבטים המקצועיים והאישיים לא יפורטו כאן משום צנעת הפרט המתבקשת בתיק זה מלבד הסיפא כלהלן:

אנו כאנשי מקצוע עושים תמיד את מירב מאמצינו על מנת להעניק את הטיפול הטוב ביותר למשפחה ולשירות בתי המשפט ובתי הדין הרבניים מולם אנו עובדים. במקרה הנ"ל נעשה מאמץ מיוחד להתערבות חריגה במשפחה על מנת לייצר דרכים לריכוך ההתנגדות, הגברת שיתוף הפעולה ועזרה ממשית מתוך טובת הילד שעומדת מול עינינו וראיית מצוקתו הרבה כמו גם לסייע למשפחה ולאב לשמר את הקשר השוטף עם בנו מתוך ראיית הקשיים האובייקטיביים והסובייקטיביים של כל הנוגעים בדבר.

לסיכום

ניתן לקבוע על רקע תשובת אגף הרווחה המשכנעת, כי לא נפל פגם בהתנהלותן של עובדות הסעד בכל הקשור לנשוא הבדיקה הקשור לייחס לא הוגן או בהתבטאות בוטה כלפי המתלונן.

תלונה מס 8

תלונה כנגד החכ"ל בגין ליקויים בבניית ממ"ד ברח' ריחן

התלונה נסובה ביחסים שבין מזמין עבודה מול הקבלן המבצע (להלן החכ"ל כזרוע של העירייה). יצוין כי תלונה דומה הוגשה בשנת 2011 ופורטה בדו"ח הממונה לשנת 2011 .

כתב התלונה

להלן תקציר השתלשלות העניינים בבניית הממ"ד בביתנו ברח' ריחן 11 בגבעת טל:
 הסכם עם החכ"ל לבניית הממ"ד נחתם בתאריך 6/1/11 . עבודות הבנייה של הממ"ד החלו ב- 12/7/12 . בין שני המועדים הללו חלפו כ-18 חודשים בהם ביצענו עשרות טלפונים לחברה הכלכלית תוך ניסיונות להשיג תשובות בנוגע למועד תחילת העבודה, עדכונים או כל מידע אפשרי. השארנו הודעות רבות למנכ"ל בועז פרידמן אך מעולם לא נענינו. כך גם לגבי הודעות שהושארו למהנדס החכ"ל. איש לא חזר אלינו כדי לעדכן או כדי למסור מידע. פגישות אחרות שהיו עם החכ"ל ועם מהנדס העירייה לא הניבו דבר. חשוב לציין שבחזרה אשר עליו חתמנו עם החכ"ל נאמר בפירוש שעבודות הבנייה יושלמו תוך 8 שבועות, כולל שבועיים נוספים מסיבות מוצדקות. מעבר לכך יינתן פיצוי לכל יום איחור....

ממצאים

עניינה של תלונה זו קשור ליחסים שבין מזמין העבודה וקבלן השירות (להלן החכ"ל כזרוע עירונית). כזכור, בשנת 2010 הרשות יזמה לטובת ציבור התושבים הקמת ממ"דים באמצעות החכ"ל כגורם מתווך עם קבלני המשנה המבצעים. למרות הכוונות הטובות, נראה שאקט זה יצר אורגן עירוני כקבלן משנה מול התושבים (להלן מזמיני עבודה) מצב זה מאוד לא רצוי, שכן נוצרים מטבע הדברים מתחים בין מזמין העבודה לקבלן המבצע.

הבהרה ברוח האמור נמסרה טלפונית למתלונן.

לנוכח התלונות החוזרות בנושא, מומלץ לרשות לבחון סיום הפרויקט שיזמה מתוך כוונה טובה, לשביעות רצון המתקשרים ולהימנע בעתיד מלשמש באופן ישיר או עקיף כקבלן מבצע של ציבור התושבים (הצרכנים) משום המתח הטבעי שקיים בין הצדדים לביצוע עבודה.

תלונה מס' 9**חניית משאיות על רקע מצוקת חנייה**

ראש וועד של בזלת 70 ותרשיש 3 ו-5 פנה בתלונה לממונה לאחר שמזה זמן אינו מצליח להשיג את אחראי תחבורה בעירייה בעניין חניית משאיות על רקע מצוקת החנייה הקיימת ממילא.

תמצית התלונה

הכניסה למתחם הבניין שלנו הוא מדרך הציונות 30 (השלט על הכניסה - אבל אין דבר כזה בפועל) בסמוך לנו יש משני צדי הרחוב תחנות אוטובוס שמגבילות אותנו בכמות המכוניות שאנו יכולים לחנות ברחוב. ובנוסף לכך בזמן האחרון התרבו המשאיות החונות במקומות הנוותרים - משאיות שאינן שייכות לתושבי המתחם שלנו וכל פניה אליהם הסתיימה בחוסר רצון של הנהגים להזיז את רכבם.

המצב כרגע הוא בלתי נסבל, גרים פה אנשים מבוגרים, אנשים עם ילדים קטנים שנאלצים לחנות במרוחק מביתם בגלל המשאיות הללו, שלא לדבר שכאשר יש אירוע של הצופים אין שום מקום חניה לאורך כל רחוב הציונות מהכיכר לידנו ומטה. לסיכום, אנו סובלים ממצוקת חנייה ומבקשים מהרשות לפעול על מנת לאסור כניסתם של משאיות לשכונה.

בירור התלונה

הנושא המוצג בתלונה בעיקר בכל הקשור לחניית משאיות אינו מפתיע, שכן הסוגיה הוצפה בעבר בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2009 להלן תזכורת:

מתוך הדוח 2009

עפ"י נתוני הלשכה לסטטיסטיקה לשנת 2008 בעיר ראש העין רשומים כ-1,800 משאיות מסוגים שונים. חניית משאיות בתוך העיר וסמטאותיה אינה מעוגנת וזאת בשל העדר חניון יעודי לחניית משאיות בכניסות לעיר. (לביקורת נמסר כי קיים תכנון לכך) מאידך אין שום הגבלה או התייחסות לחניית משאיות ברחובות העיר בשל ההיבט הבטיחותית הגם שישנם מקומות הראויים להגבלת חניית משאיות.

בתוך כך הומלץ לרשות בדו"ח, לאתר שטחים בכניסות לעיר לצורך חניית משאיות לצד הפעלת סמכותה לאיסור חניית משאיות בשאר חלקי העיר. הרשות נכון לאותה עת לא שללה את הצורך ומן הסתם טרם מצאה שטח מתאים.

מנהל מדור תנועה עדכן כי ברחוב הציונות קיים אישור של וועדת תנועה להציב תמרור האוסר חניית משאיות ואכן למיטב ידיעתו התמרורים הוצבו. כמו כן הבטיח בתשובתו כי במידה ותמרור נפל או לא הוצב אזי יטופל בשנית. כמו כן עדכן כי העירייה מכשירה בימים אלה מגרש חנייה גדול ליד השוק שישמש גם לחניית משאיות.

לסיכום : לנוכח הודעתו של מנהל מדור התנועה יש להניח שסוף סוף סוגיה זו תבוא על פתרונה.

תלונה מס' 10**חוקיות העלאה חריגה בארנונה בשיעור 4%**

התלונה מגלמת חוסר ידיעה של התושבים לעניין זכות הרשות לממש העלאת ארנונה הלכה למעשה בסוף השנה (בדיעבד בכפוף לאישור משרד הפנים) לצד העדר משוב מלאי לפונה.

מהות התלונה

בעקבות קבלת חשבון לתשלום בגין העלאה חריגה בארנונה בשיעור 4% לשנת 2012, המתלוננת פנתה למחלקת הגבייה בבקשה לקבלת האסמכתא לדרישת התשלום הנוסף. במענה נשלח אישור של משרד הפנים על ההעלאה החריגה שניתן בתאריך 22.11.12. כאשר בקשה לדעת מדוע מחייבים רטרואקטיבית מתחילת שנת 2012 כשהאישור ניתן רק בסוף השנה. נענתה שהחוב חוקי תוך הבעת תמיחה ושהיא מוזמנת לדבר עם משרד הפנים. בפנייתה למשרד הפנים אלה השיבו שהרשות המקומית צריכה לתת לה את התשובה ועל כן בנסיבות אלה פנתה לממונה.

תשובת הממונה לפונה כלהלן,

מדי שנה נקבע בדין, בתקנות או בחוק שיעור עדכון הארנונה לעומת השנה הקודמת. רשות מקומית רשאית להגיש בקשה לאישור חריג דהיינו העלאה או הפחתה שלא על פי שיעור העדכון שנקבע בדין, או שינוי סיווג הנכס. בקשה זו צריכה להתאשר על ידי שרי הפנים והאוצר (או מי שהוסמכו על ידם).

תאריכי קבלת ההחלטה בדבר ההעלאה החריגה במועצת הרשות והגשתה למשרד הפנים נקבעו בשנים האחרונות בחוקי ההסדרים למיניהם. בטרם העברת הבקשה למשרד הפנים נדרשת הרשות המקומית להודיע לכל נישום באופן אישי בדבר כוונתה להגיש בקשה מעין זו. (עם אישור צו הארנונה, הרשות אכן מודיעה על כך בתחילת השנה ומפרסמת זאת בהודעות הארנונה ובאתר האינטרנט של הרשות). מבחינה מעשית, המועצה דנה ומאשרת לקראת סוף השנה את צו הארנונה לשנת הכספים הבאה. בתוך כך בסמכותה לאשר העלאה בשיעור עפ"י הנוסחה שנקבעה **ובכפוף לאישור משרד הפנים**. מובן מאליו כי ללא אישור זה לא ניתן להטיל העלאת חיובי הארנונה.

למצער הדברים, משרד הפנים נוהג בשנים האחרונות להעביר את האישור לרשויות המקומיות רק בשלהי שנת התקציב (השנה האישור התקבל בתאריך 22.11.12). משום כך הדבר מוביל כטענת המתלוננת לחיוב רטרואקטיבי. הטענה לעניין העיתוי מוצדקת בהחלט בתקווה שמשרד הפנים או אפילו למבקר המדינה ירימו את הכפפה.

לסיכום: אכן יש ממש בטענת המתלוננת, עם זאת הרשות איננה צד לעיקוב במתן האישור הסופי והייתה באה על סיפוקה לעיתוי מוקדם יותר ככל האפשר.

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).

(3) 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 שננקטו 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 המתלונן;
- (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 למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

(1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן; (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן 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 ישמשו 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.