

הממונה על תלונות העיבוד

דו"ח שנתי מס' 2

לשנת

2010

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור דו"ח שנתי מס' 2 לשנת 2010

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין והשבון השנתי מס' 2 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2010 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	<u>תוכן ענינים</u>	עמוד
1.	פניות הציבור למוקד בשנת 2010 - סקירה וסיכום.....	186
2.	נספח א'- היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2009-2010.....	192
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2010.....	194
4.	סמכויות הממונה- מקור סמכות.....	213

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 2

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 2008-2010 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

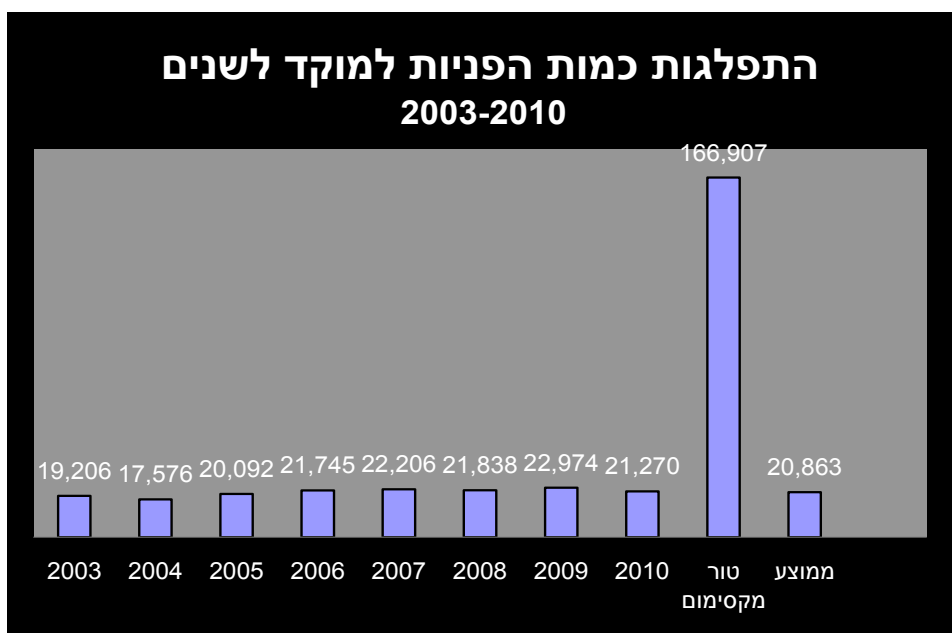
לטובת התושבים עומד "מוקד לפניות הציבור" המאויש 24 שעות ביממה, כאשר בכל משמרת נמצאות שתי מוקדניות הקולטות את הפניות ומנתבות אותן לאגפים ו/ או המחלקות השונות. בשעות הפעילות הרגילות נוכחת עובדת ותיקה שעבדה בעבר כמוקדנית שנים רבות וכיום המשמשת מזה כ-שלוש שנים כמנהלת המוקד. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות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

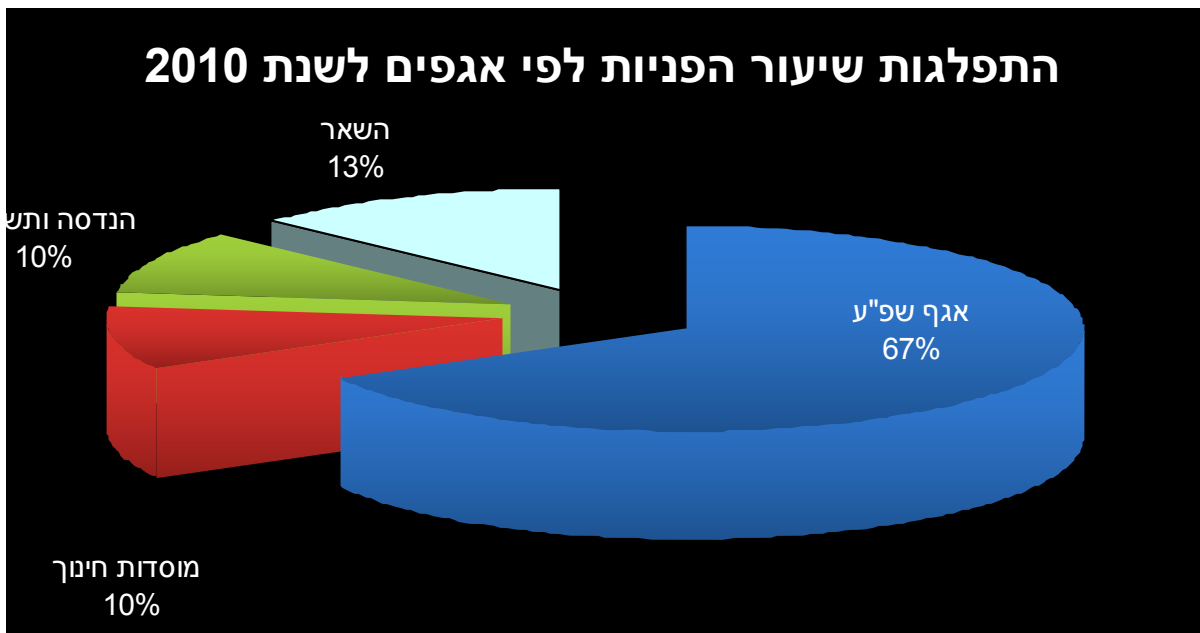
בין השנים 2003-2010 התקבלו במוקד העירוני כ-167,000 פניות מתוכן נותרו פתוחות (פעילות) כ-4,800 פניות בעניינים שונים.

להלן היקף הפניות לשנים 2003 – 2010:



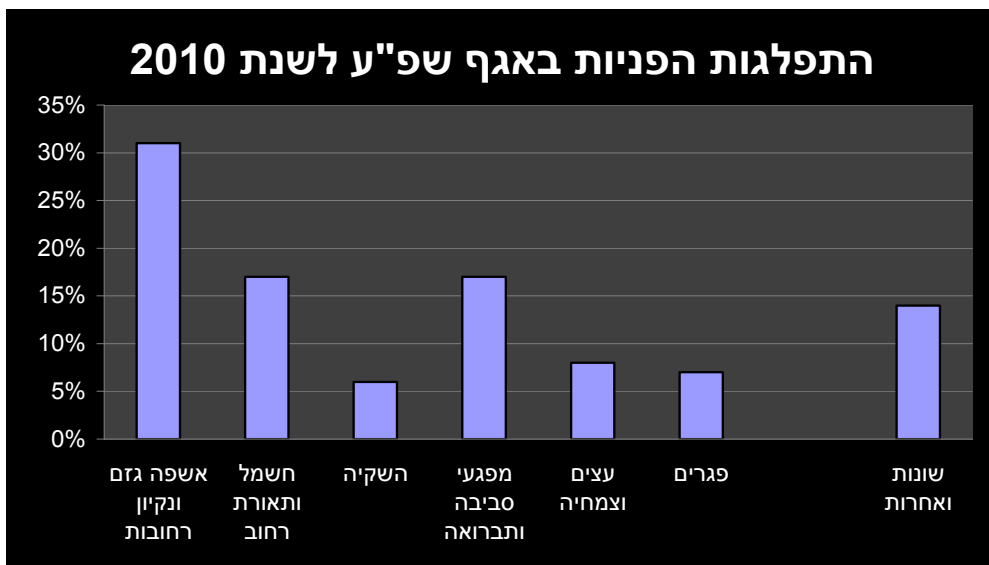
מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב- 6 השנים האחרונות די קבוע פחות או יותר בסך כ-22,000 פניות. סך הפניות בממוצע רב שנתי (משנת 2003) כ-21,000 פניות. מרבית הפניות בשיעור כ- 70% עד- 75% מופנות מטבע הדברים לאגף שפ"ע על מחלקותיו בנושאים שונים כגון: אשפה, תאורה, גזם, מפגעים, פסולת בניין וכו'. ראוי להתחשב בעובדה זו לאור ניתוח הנתונים השנתיים. מרבית הפניות מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים (בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים.

להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2010



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 שנתית.



כמות הפניות בנושאים הקשורים לאגף שפ"ע בשנת 2010 מהווים כ-67% מכלל הפניות 14,277 פניות לאגף שפ"ע. (שנה קודמת 16,584 כ-72%) הירידה נובעת בגין פניות בנושא מים שעברו לטיפול תאגיד המים.

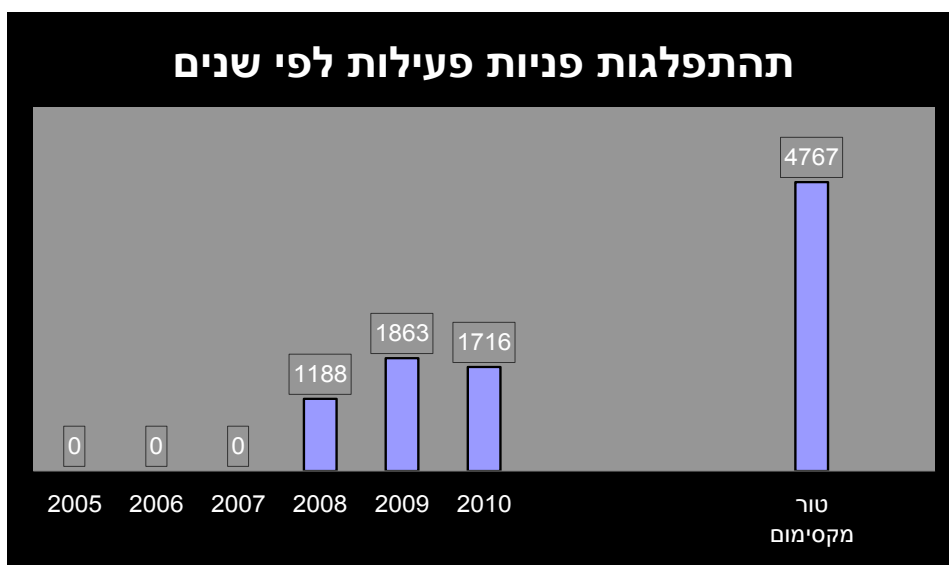
פניות פתוחות

עפ"י הנתונים במערכת משנת 2008 ועד 2010 קיימות כ-4,800 פניות פעילות המוגדרות בקטגורית: "פניות פתוחות" היינו, שהטיפול בהם לכאורה לא הסתיים. להלן התפלגות הפניות הפתוחות לפי שנים:

שנה	סטטוס		מס' פניות	שעור
	פתוחות	סגורות		
2008	1,188	20,650	21,838	5.44%
2009	1,863	21,111	22,974	8.11%
2010	1,716	19,554	21,270	8.07%
סה"כ משוקלל	4,767	61,315	66,082	6.10%

הערה: לא נמצאו נתונים לשנים שקדמו לשנת 2008- מהמוקד נמסר כי הרשות הסכימה למחיקת נתונים אלה בתיאום עם ספק התוכנה. פעילות זו לא מובנת היות שכן יש ערך היסטורי לנתונים השנתיים.

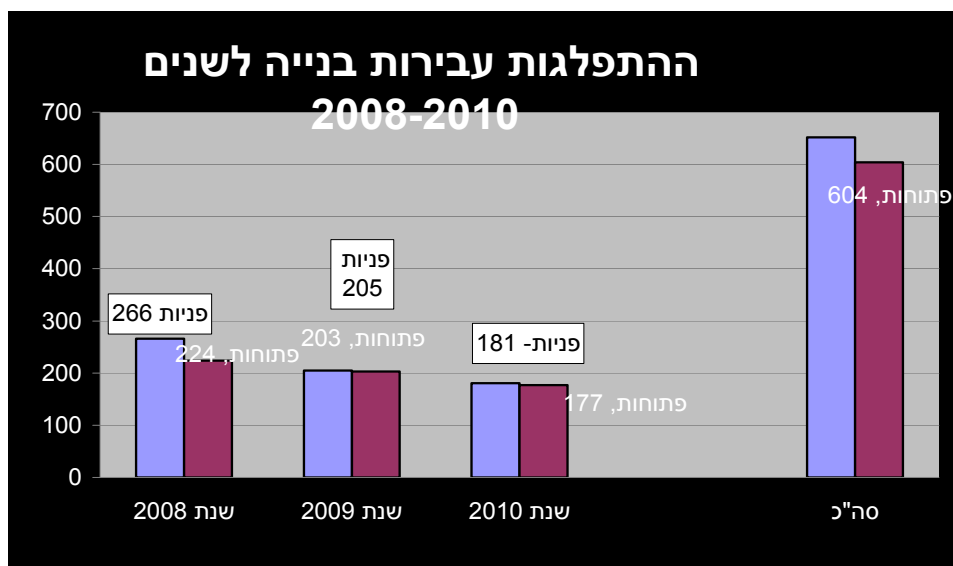
התפלגות פניות פעילות לפי שנים



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

התפלגות עבירות בניה – מתוך הפניות הפתוחות

במהלך השנים 2008 ועד דצמבר 2010 נרשמו 652 פניות בגין עבירות בניה לכאורה, מתוכם נותרו 604 פניות נותרו פתוחות המהווים כ- 93% כמפורט להלן עפ"י שנים.



לא נמצאו נתונים לפני שנת 2008 – הנתונים נמחקו במערכת (שיבוש)

בשנת 2010 בלבד, התקבלו 231 פניות לאגף ההנדסה ומתוכם 169 פניות (73%) עניינן דיווח על עבירות בניה לכאורה ובכלל זה 17 פניות מתייחסות לפלישה לשטחים ציבוריים לכאורה.

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- 92% 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 ובעלי חיים

בשנה מתקבלות בממוצע כ- 1,900 הפניות בגין בעלי חיים ופגרים גם יחד. כך למשל בין השנים 2008- 2010 התקבלו כ- 2,900 פניות בגין בעלי חיים שעניינן, כלבים משוטטים (כ-60% מהפניות), בעלי חיים פצועים ובהתאמה גם דווח על על 38 מקרים של נשיכת בעלי חיים (מרביתם כלבים משוטטים).

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. כמות הפגרים מתפלגת כמעט זהה בין השכונות הוותיקות והחדשות דבר על תופעה.

להלן התפלגות פניות בגין פגרים בסדר יורד לפי שכונות לשנת 2010 .

שם שכונה	מ.פניות
איזור 4- שכונת הרקפות	116
איזור 10- שכונת אביב	104
איזור 5- שכונת שבזי	91
איזור 6- מצפה אפק	90
איזור 11 נווה אפק אזרחית	89
איזור 13 - שכונת צה"ל	85
איזור 1- נווה אפק הצבאית	78
איזור 14 - שכונת הרמב"ם	76
איזור 3- גבעת הסלעים	60
איזור 2- גבעת טל 3	54
איזור 7- שכונת הרמב"ם 1	37
איזור 8- גבעת טל 4	31
איזור 9- גבעת טל 5	24
איזור 15 - איזור תעשייה ישן	12
איזור 16 - פארק סיבל איזור תעשייה חדש סה"כ	6 953

תוכנת מוקד כאמור מספקת את הנתונים הנ"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. ההערה חוזרת שנה שנייה

בשיחה עם הוטרנר, 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 תקציב בשנת 2009 אשר הספיק לסירוס כ-200 חתולים בלבד ופחות מכך בשנת 2010.

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.

סגירת הפניות

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. **בשנה קודמת הוער על כך אולם טרם נעשה דבר בנושא.**

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.

בסיכום 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.

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) לסיים הטיפול בפנייה. ומכאן שלא ניתן לבחון את יעילות הטיפול בפרמטר זמן תגובה.

ניספח א'

פירוט פניות הציבור לשנים 2009-2010 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פתוחות

2009 ממוין בסדר יורד			2010 ממוין בסדר יורד		
מ.ס.פניות פתוחות	מ.ס.פניות	נושא	מ.ס.פניות פתוחות	מ.ס.פניות	נושא
46	2,690	אשפה בתית	37	2,432	אשפה בתית
111	2,170	מוסדות חינוך תחזוקה	60	2,010	מוסדות חינוך
128	1,583	תאורת רחוב	83	1,347	תאורת רחוב
63	1,331	מים	41	1,205	מים
198	1,322	חשמל	80	1,131	מפגעי סביבה
243	1,196	מפגעי סביבה	19	1,107	הדברות
148	1,183	עצים וצמחיה	117	1,085	חשמל
100	1,170	נקיון רחובות	93	1,072	עצים וצמחיה
2	1,131	פגרים	31	1,043	ביוב
57	1,084	ביוב	24	1,034	נקיון רחובות
8	983	הדברות	4	1,013	פגרים
18	978	מערכת השקיה	8	908	גזם וגרוטאות
13	883	בעלי חיים	13	889	בעלי חיים
7	696	גזם וגרוטאות	15	796	מערכת השקיה
143	587	שטח ציבורי	60	552	שטח ציבורי
283	582	תנועה	63	472	תנועה
35	417	ביטחון	26	374	שילוט
24	409	מוסדות העירייה	89	365	מדרכות
369	393	תכנון והנדסה	35	353	מוסדות העירייה
169	353	מדרכות	329	338	תכנון והנדסה
192	254	כבישים	32	320	ביטחון
73	206	שילוט	59	212	כבישים
12	181	מפגעי תברואה	191	194	חניות
52		ניקוז	16	167	ניקוז

	175	
<u>5</u>	166	<u>מחזור</u>
163	139	<u>מנכל</u>
136	136	<u>חניות</u>
71	104	<u>מוסדות חינוך הדברות</u>
<u>7</u>	93	<u>גביה-מדי מים</u>
<u>12</u>	76	<u>פסולת בניין</u>
<u>7</u>	<u>49</u>	<u>נט"מ</u>
<u>24</u>	<u>47</u>	<u>רישוי עסקים</u>
<u>5</u>	<u>41</u>	<u>רמזורים</u>
<u>6</u>	<u>33</u>	<u>ונדליזם</u>
<u>30</u>	<u>29</u>	<u>רווחה</u>
<u>8</u>	<u>26</u>	<u>תנועה אבזרי בטיחות</u>
<u>18</u>	<u>23</u>	<u>הנדסה</u>
<u>7</u>	<u>17</u>	<u>נזיקין</u>
<u>26</u>	<u>16</u>	<u>תרבות</u>
<u>12</u>	<u>14</u>	<u>מיחשוב</u>
<u>4</u>	<u>5</u>	<u>תרבות תורנית</u>
	<u>2</u>	<u>תרבות הדיור</u>

<u>4</u>	153	<u>מפגעי תברואה</u>
<u>10</u>	104	<u>מיחזור</u>
<u>6</u>	101	<u>פסולת בניין</u>
<u>45</u>	92	<u>מוסדות חינוך הדברות</u>
<u>6</u>	89	<u>נט"מ</u>
59	62	<u>מנכל</u>
<u>4</u>	55	<u>גביה-מדי מים</u>
<u>7</u>	<u>45</u>	<u>ונדליזם</u>
<u>9</u>	<u>45</u>	<u>רישוי עסקים</u>
<u>8</u>	<u>26</u>	<u>תנועה אבזרי בטיחות</u>
<u>17</u>	<u>17</u>	<u>רווחה</u>
	<u>15</u>	<u>רמזורים</u>
<u>12</u>	<u>13</u>	<u>הנדסה</u>
<u>1</u>	<u>11</u>	<u>נזיקין</u>
<u>7</u>	<u>7</u>	<u>תרבות</u>
<u>6</u>	<u>6</u>	<u>מיחשוב</u>
<u>2</u>	<u>3</u>	<u>רכבים</u>
<u>1</u>	<u>3</u>	<u>תרבות דיור</u>
<u>1</u>	<u>2</u>	<u>מועדונים</u>
<u>2</u>	<u>2</u>	<u>תרבות תורנית</u>

<u>3,035</u>		<u>סה"כ</u>
	<u>22,974</u>	

13%

<u>1732</u>	<u>21,270</u>	<u>סה"כ</u>
-------------	---------------	-------------

7%

הערה : שיעור הפניות הפתוחות לשנת 2010 ירד ביחס לשנת 2009 מ-13% ל-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 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.

תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

במהלך התקופה בעיקר במחצית שנת 2010, התקבלו 15 תלונות בנושאים שלהלן:

תלונה מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1.	ביטול הסעות ג"י במפתיע בתחילת תשע"א	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 1
2.	בית הכנסת אבן העזר ברח' מבצע דני	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 2
3.	התנהלות הוועדה לתכנון ובנייה (סחבת)	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 3
4.	היתר בנייה וזכות ההתנגדות	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 4
5.	פלישה לשטח ציבורי	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 5
6.	נכס מושכר-יתרת חובות מים	מוצדקת- חלקית	ראה פירוט תלונה מס 6
7.	מפגע בטיחותי-גבעת הסלעים	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 7
8.	עוגמת נפש –מחלקת החינוך טרום יסודי	תלונה אינה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 8
9.	תחבורה למוסדות חינוך-חב' קווים	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 9
10.	בניית גדר על מדרכה ציבורית	מוצדקת- חלקית	ראה פירוט תלונה מס 10
11.	מפגע בכניסה לבית	מוצדקת- חלקית	ראה פירוט תלונה מס 11
12-15	מקבץ תלונות זוטא שיש בהן עניין לציבור	מרביתן צודקות	ראה פירוט תלונות מס 12-15

להלן תוצאות בירור התלונות הנ"ל:

ביטול הסעות גני ילדים במפתיע בתחילת תשע"א**תלונה מס' 1****מהות התלונה**

המתלוננת קובלת על אי סדרים והפרת הבטחה שלטונית בעניין הסעות תלמידים עם פתיחת שנת הלימודים תשע"א. תלונה זו מייצגת במידה רבה מקרים רבים נוספים על אותו רקע. ביום הראשון ללמודים (1.9.2010) של שנת הלימודים תשע"א הסעות פעלו כסדרן, אולם בערב אותו היום עפ"י כתב התלונה, נמסרה הודעה להורים על ביטול ההסעות ע"י גורם מטעם חברת ההסעות ולא מהרשות. הביטול הבלתי צפוי במפתיע, העמיד הורים רבים בפני עובדה מוגמרת בטרם הספיקו להתארגן לחלופה אחרת (מדובר בהורים עובדים) וזאת למרות שההסעות אושרו מלכתחילה ע"י הרשות.

ברור התלונה

מנהל אגף החינוך וגזבר הרשות התבקשו להסביר את עמדתם לרבות לעניין סמכות אישור הסעות לתלמידים ככל שזו עומדת בסתירה לעקרונות התקציב, קל וחומר כאשר בדבר נעדר תיאום בסיסי מתבקש עם גזבר הרשות או ומנהל אגף החינוך. הויכוח הפנימי בין גזבר הרשות ומנהל אגף החינוך שנעשה מעל ציבור הצרכנים, אינו מוסיף כבוד בלשון המעטה, וגם בנקודה זו התבקשה להתייחסותם.

התייחסות גזבר הרשות

הסעות תלמידים בחינוך המיוחד המאושרים על ידי משרד החינוך, מאושרות על ידי אגף החינוך דרך מנהל מדור ההסעות תוך עדכון עם תקציבן האגף בנוגע לעלויות. הסעות חריגות שאינן מאושרות על ידי משרד החינוך מתוקצבות בנפרד. הסעות מעין אילו, שקבלו אישור משנים קודמות ומתוקצבות אף הן ממשיכות ומאושרות על ידי מנהל מדור הסעות, תוך תיאום עם תקציבן האגף. לכל הדעות, הסעות חריגות שלא אושרו בעבר ואינן מתוקצבות, אינן בסמכות אגף החינוך ומחייבות לקבל אישור הגזברות מראש. נוצר מצב שבו נודע לי ערב תחילת שנת הלימודים כי אגף החינוך אישר הסעות חריגות מסיבות עניינית בעיניו לקבוצה של 30 תלמידים ללא אישור מראש וללא תקציב מאושר. הערכה תקציבית מעל 200,000 ₪ שנתי.

לאור העובדה כי ללא קבלת אישור חריג להעלאת הארנונה ממשרד הפנים, העירייה צפויה לסיים את שנת 2010 בגרעון מעל 4 מיליון ₪ (הדו"ח החצי שנתי מצביע על גרעון של 2 מיליון ₪) שלחתי מכתב ביטול לכלל ההסעות הללו תוך עדכון מנהל אגף החינוך.

בסיכום עם ראש העיר נקבע קריטריון הכרחי, מרחק ממוסד הלימוד וקשיים כלכליים מוכחים המונעים אפשרות של מימון הסעה, (המבחן הנכון הינו, האם ההורה זכאי לקבל הנחה משמעותית מארנונה מנימוק של "נוק"י). ע"פ מבחנים אלו אושרה הסעה ל- 5 תלמידים מתוך ה- 30 (כולל החרדי). לדעתי, גם ללא הסוגיה התקציבית, מאחר וקיימות דרישות רבות להסעות מחוץ לעיר ובתוך העיר, יש לבנות תבחינים שבו ייקבעו מי הזכאים להסעות או להחזר הוצאות נסיעה בכפוף לאישור תקציבי לכך.

התייחסות אגף החינוך (מנהלת מח' קדם יסודי)

מידי שנה בשנה ולקראת פתיחת שנת הלימודים תשע"א אנו יושבים בפורום מקצועי אשר כולל: פיקוח על החינוך המיוחד, מת"א, עובדת סוציאלית נציגת הרווחה, פסיכולוגית נציגת השירות הפסיכולוגי, נציג הורים ארצי ואנוכי יו"ר הועדה ימים ושעות בועדות סטטוטוריות; ועדות השמה וועדות שילוב, ודנים לגבי זכאות כל ילד וילד למסגרת של חינוך מיוחד. לאחר קיום ועדות ההשמה וועדות השילוב אנו משבצים את כל הילדים שנמצאו זכאים לגני החינוך המיוחד וגני השילוב. השיבוץ נעשה על פי קריטריונים מקצועיים. מנהל מדור הסעות בדק את זכאות הילדים ברשימה על פי הקריטריונים ומצא כי חלק גדול מהילדים לא עמד בקריטריון להסעה - מרחק של 2 ק"מ מביתם לגן. כבכל שנה גם השנה עברתי באופן אישי על רשימת הילדים שלא אושרה להם הסעה וכתבתי אל מנהל האגף בקשה לאשר הסעות חריגות לאותם הילדים שידוע לגביהם מהועדות, ממכתבי ההורים ומפניות הרווחה כי לא יוכלו להגיע לגן ללא הסעה. המדובר ב- 16 ילדים. ראוי לציין כי אנו רואים בועדות את מכלול תפקודי המשפחה ולא רק מצוקה כלכלית. מנהל האגף אישר את ההסעות החריגות והעביר לידיעת מדור הסעות ואכן ב- 1 לספטמבר הילדים הוסעו לגנים. למחרת, יום לאחר הפעלת ההסעות ההורים התלוננו כי הפסיקו להם את ההסעה.

בדקתי את העניין עם מנהל האגף וגם הוא לא ידע על כך דבר. בברור שערך הסתבר כי הגזבר התקשר לגורם המסיע והורה לו להפסיק את ההסעות ואם ימשיך להסיע יהיה זה על חשבונו. הפסקת ההסעות נעשתה מבלי להודיע לנו דבר! מיותר לציין מה חוללה ההוראה של הגזבר ומה קרה כתוצאה מכך אצלנו באגף. ההורים "המסכנים" באו, ועדיין באים למחלקה מידי יום, מבלי שהם מבינים מדוע ההסעות הופסקו.

לאחר מכן, כונסה ישיבה אצל המנכ"לית בהשתתפות גזבר העירייה, עובדת סוציאלית נציגת הרווחה, מנהלת מת"א, מנהל האגף תקציבן האגף והח"מ. בישיבה הובהר ע"י נציגת הרווחה ומת"א כי המשפחות הנ"ל הן משפחות שלא יכולות להסיע או לממן הסעה ויש מעבר לסיבות הכלכליות גם סיבות ובעיות אחרות. הודגש עוד כי כל ילד שהועבר לוועדת חריגים חייב בהסעה.

אני לתומי חשבת כי בשיבה זאת הדברים הובהרו וסודרו, אך לא כך היה. מיותר לציין כי כתוצאה מהפסקת ההסעות הילדים (רובם) לא מגיעים לגנים כי אין ביכולת ההורים להביאם. ברצוני להדגיש כי ללא הסעות גם ילד רגיל לא יכול ללכת רגלי קילומטר כל יום הלך וחזור בחורף ובקיץ. על אחת כמה וכמה ילד בחינוך המיוחד שיש לו בעיות.

אני סבורה כי כל ילד השייך לחינוך המיוחד חייב בהסעה מאורגנת לגן. לא יתכן שהורים שילדיהם בחינוך המיוחד ומשובצים במרחק רב מביתם (יש רק 5 גני חינוך מיוחד בעיר) יצטרכו לשלם עבור הסעת ילדיהם. הרי אם היו משובצים בגן רגיל היו מגיעים לגן סמוך לביתם. עד השנה אנו הסענו את הילדים הללו לגנים.

סיכום

השתלשלות העניינים כפי שפורטה בתלונה ועל רקע תגובות המעורבים, מעלה תמיהות באשר להתנהלות הבלתי מתואמת של אגפי העירייה השונים. התלונה משקפת ומייצגת מקרים רבים נוספים שהיו בקטגוריה זו, היינו בתחילה אושרו ההסעות ובהמשך בוטלו לפתע לאחר יום אחד בלבד.

מובן מאליו הגם שמבחינת הקריטריונים של משרד החינוך לא כולם זכאית להסעה, עומדת לרשות סמכות בשיקול דעת בנסיבות מיוחדות בגין כל מקרה לגופו לאשר הסעות (חריגים) במסגרת תקציבה היא. המקרה של המתלוננת כמו רבים אחרים, נופל להגדרת הפרת הבטחה שלטונית לכאורה.

מתוך התייחסות גזבר העירייה לביטול ההסעות עולה, כי אגף החינוך אישר הסעות חריגות מסיבותיו הענייניות כפי שמצא לנכון, אולם לא היה מודע למשמעויות התקציביות המוערכות בכ--200 אלף ₪ וזאת על רקע העובדה שמשרד הפנים נכון למועד זה, טרם אישר את שיעור העלאת הארנונה המתוכננת לשנה זו והמיועדת בין השאר למימון הסעות חריגות. במצב זה הרשות עלולה להעמיק את גרעונה בשל כך.

מנגד יצוין כי לקראת סוף שנת 2010 מנהל אגף החינוך העביר כלקח ממקרה זה, טיטוט נוהל הסעות חריגים מפורטת לכל הגורמים הרלוונטיים אולם הנושא טרם נדון.

שיקולי מנהל אגף החינוך מנקודת ראותו בהיבטים מקצועיים והומניטריים אינם חורגים מתחום הסבירות. מנגד לא ניתן להתעלם משיקולים ואילוצים תקציביים להם מחויב גזבר הרשות עפ"י חוק. עם זאת, מתבקשת השאלה, האם נתונים אלה לא היו ידועים מראש? מדוע לא התבצע תיאום בסיסי בעניין זה בטרם הפעלה ואישור ההסעות וביטולן בהמשך? על שאלות אלה ואחרות לא מן הנמנע שתיערך בדיקה מעמיקה בהיבטים השונים על מנת להפיק לקחים בעתיד למניעת הישנות מקרים דומים.

הדעת נותנת חרף אילוצי התקציב, שנכון היה לפחות להמשיך להפעיל את ההסעות לתקופה קצובה כפתרון ביניים עד להבהרת התמונה ובכלל זה לאפשר להורים להיערך בהתאם. לא נכון היה לקטוע את ההסעות באופן שהדבר נעשה ולו מטעמים של הבטחה שלטונית והשתקפות הרשות בעיני התושב.

עניינה אישי והמוצדק של המתלוננת (המייצג מקרים דומים) אכן ראוי בנסיבות אלה לאישור הסעה לבתה. אולם מאחר ומדובר בקבוצה גדולה של תלמידים ומשום עקרון השוויון, לא ניתן להמליץ להיענות לבקשתה כבקשה יחידנית.

יחד עם זאת, על רקע המקרה האחרון מומלץ לרשות, להפנים לקחים בדרך של נהלים ברורים והיערכות בעתיד מבעוד מועד בנושא זה, תוך תיאום נאות בין האגפים השונים. כמו כן משהשיבה הרשות בחיוב להורים חזקה עליה לקיים הבטחתה.

בית הכנסת "אבן העזר, ברח' מבצע דני**תלונה מס' 2**

המתלוננת קובלת ומצביעה על שורת ליקויים הקשורים בהפעלת בית הכנסת, לרבות נושא חשמל, טופס 4, בטיחות כיבוי אש ועוד. מדובר בקרוואן אשר הועתק מגבעת הסלעים שם שימש בעבר כבית כנסת מלפני 10 שנים. המתלוננת טוענת בין השאר, כי בית הכנסת הממוקם ברח' מבצע דני הוקם ללא רישיון. כמו"כ מעלה תהיה מדוע בית הכנסת חובר לחשמל באופן לא ממוסד וללא טופס 4.

בית הכנסת כיום מחובר לצורכי חשמל עם מבנה גן "נורית" הצמוד לו, לבית הכנסת מחוברים חמשה מזגנים גדולים ושני מקררים. לטענתה המזגנים פועלים שעות רבות ביום וללא הפסקה ולדעתה בית הכנסת צורך חשמל על חשבון העירייה דרך גן "נורית". בנוסף נטען, כי בית הכנסת הגדיל לעשות בכך שהעמיד קרוואן נוסף שוב ללא היתר עם כל הכרוך בכך.

הערה:

למען הגילוי הנאות יצוין, כי המתלוננת הינה בקרבה משפחתית ראשונה עם יו"ר וועד העמותה (כנראה האישה). עובדה זו הגם שאינה מעלה ואינה מורידה ראוי שתהיה ברקע. יחד עם זאת הטענות המועלות בכתב התלונה ראויות לבחינה וללא קשר ליחסי הצדדים.

בירור התלונה

מבנה בית הכנסת (להלן מבנה יביל) הועתק ע"י העירייה משכונת גבעת הסלעים לרח' מבצע דני לפני כ- 11 שנה, על מנת לשמש באופן זמני את המתפללים בשכונת נווה אפק. בשכונה זו תוכנן בתחילה מבנה משולב הכולל: בית כנסת, מקווה ומעון יום, אלא שתוכנית זו נגנזה לפני הביצוע. המבנה הקיים הוצב במקום כפתרון זמני עד להשלמת הליכי הקצאה ע"י היוזם מר ניסים קביה, מטעם עמותת "אבן העזר" שמקדם את נושא הקמת בית הכנסת וגיוס תרומה.

העמותה הגישה בזמנו בקשה להקצאת קרקע שהם תנאי ראשון להסדרת הבניה באתר. בקשת העמותה אושרה עקרונית ע"י ועדת הקצאות בכפוף למילוי תנאים מחייבים עפ"י נוהל הקצאות ובכפוף לאישור במועצת העיר. נכון להיום בחלוף מספר שנים, **הבקשה טרם הובאה לאישור מליאת מועצת העיר משום גרירת רגליים מצד העמותה ואי מילוי תנאים באופן עקבי**.

תגובת מהנדס העירייה שהתבקש להשיב על ממצאי התלונה, לא הוסיפה מעבר לאמור לעיל, תוך התעלמות מנושא חיבור חשמל למבנה (ללא טופס 4) ולעניין העדר היתרי בנייה.

כרונולוגיה של דברים

31.11.2007 – מתוך פרוטוקול ועדת הקצעות

בהחלטת הוועדה נאמר:

"מדובר בשכונה הגדולה ביותר בעיר אשר כל מה שיש בה לצורכי בית הכנסת הוא קרוואן אחד קטן שנכון להיום לא דיו לענות לצורכי האוכלוסייה ומבקש להוסיף לציוד קרוואן נוסף ... מהות הבקשה הינה למעשה הסדרה בדיעבד של הקרוואן הקיים עם אישור לקרוואן נוסף."

1.6.2008 פרוטוקול ועדת הקצאות מיום

מתוך פרוטוקול ועדת הקצאות מיום 1.6.2008, הוועדה הכירה בצורך לבית הכנסת ואשרה (המליצה) הקצאה לתקופה של 5 שנים, אולם הקצאה זו מעולם לא הבשילה היות והעמותה לא שתפה פעולה לקידום הנושא ולראיה בתאריך 29.9.2008 – התקבלה תלונה מטעם תושבים מרח' מבצע דני: מתלוננים קבלו כנגד השתלטות על שטח ציבורי והקמת מבנה ענק במקום וכי מדובר כנראה בבניה בלתי חוקית. במענה לתלונה מטעם מנכ"לית העירייה נאמר: מהנדס העיר הוציא צו הפסקת עבודה למבנה, במקביל ועד בית הכנסת משלים את בקשת ההקצאה ועם הפרסומים הינו (המתלונן) מוזמן להגיש התנגדויות כמקובל.

5.1.2009 – מתוך פרוטוקול ועדת הקצאות

"הוועדה מביעה את חוסר שביעות רצונה מהעמדת המבנה (הנוסף) טרם הושלמו הליכי הקצאה כדין בשעת שהליכי הקצאה בעיצומה, לא היה מקום לפעול כאמור. כמו כן, עד היום אין היתר בניה למבנה בשל אי השלמת הליכי הקצאה. עם זאת, הוועדה מכירה בצורך בהגדלת המבנה לשימוש בית הכנסת."

בתאריך 13.1.2011 יצא מכתב פניה מטעם המנכ"לית לעמותה שבו התרעמה על כך, כי טרם הושלמו וממילא לא הועברו האישורים הדרושים להשלמת ההקצאה (כגון: אישור ניהול תקין, מעמד העמותה לצורכי מע"מ, מורשי חתימה, דוחות כספיים וכו').

בתאריך 31.10.10 יועמ"ש הרשות הודיעה למנכ"לית העירייה כלהלן:

"החלטת ועדת ההקצאות להמליץ לאשר הקצאה שניתנה ב- 1.6.2008 העמותה הציבה מבנה יביל (נוסף) ללא אישור מאז מתנהל "מרדף" לאישור נוסח ההסכם לקבלת האישורים החסרים. נראה כי, הגיעה השעה לזמנם לוועדה למתן הסדרים, יש אף לשקול נקיטת הליכים בשל העמדת מבנה יביל ללא היתר בניה."

בעקבות זאת בתאריך - 7.11.2010 מנכ"לית העירייה זמנה את נציגי העמותה לקבלת הסברים בדבר העדר אישורים, לרבות לעניין נוסח ההסכם והשיהוי הרב מצידם.

צריכת חשמל ע"י בית הכנסת על חשבון הרשות

המבנה כאמור הועתק וחובר לחשמל לפני 11 שנים ע"י הרשות. החבור לקו החשמל בהעדר טופס 4 נעשה דרך הגן (נורית) הסמוך ומבלי שהוסדר עניין תשלום צריכת החשמל ע"י בית הכנסת. מאחר והחיבור לקו החשמל נעשה שלא באמצעות טופס 4, לא ניתן לחבר מונה חשמל וממילא לא נעשה הסכם ביניים לעניין זה. התוצאה היא שבית הכנסת צורך חשמל בחינם (על חשבון הרשות) תקופה ארוכה. לצורך הערכת הצריכה נבדקו חשבונות חשמל לשנת 2010 של הגן החשוד כספק החשמל בהשוואה לגן אחר דומה והממצאים מעלים:

- ❖ צריכת החשמל של גן לילד וכפיר לשנת 2010 בסך 6,636 ש"ח
- ❖ לעומתו צריכת החשמל של גן נורית ופריחים (להלן ספק החשמל) בסך 17,107 ₪.

ההפרש בסך (10,471 ₪) מבטא את צריכת החשמל ע"י בית הכנסת בחינם ועל חשבון הרשות. צריכת החשמל בכל תקופת חשבון במהלך השנה גבוהה באופן עקבי ביחס לגן המקביל. בבדיקה עם הנח"ש ברשות לא נמצאה עדות בדבר השתתפות העמותה בנושא צריכת החשמל.

לסיכום

וועדת ההקצאות נגררה ושיחקה לידי פרנסי העמותה, אשר תעתעו באופן עקבי את הרשות המקומית. יתר על כן גם בחלוף שנים לא מעטות, הליך ההקצאה לא הוסדר והתנאים אף הוחרפו מצד העמותה בדרך של הצבת מבנה נוסף תוך התעלמות מהרשות והוראות החוק ולחילופין תוך העלמת עין של הרשות. הרשות כאמור חיברה את המבנה לחשמל-ללא טופס 4 ובכך שתפה פעולה עם העמותה להעדר מנהל תקין. יתר על כן, השימוש הזמני וקבוע של העמותה במקום לא הוסדר אפילו בהסכם ביניים ועד לסיום הליך ההקצאה המתמשך, לרבות בעניין תשלום צריכת החשמל. התנהלות הרשות מעלה תמיהות שכן מצד אחד דורשת מנהל תקין לעניין הסדרת ההקצאה ומצד שני מעין שיתוף פעולה עם העמותה (כגון: גילוי סלחנות בהצבת המבנה הנוסף וכן עניין חיבור החשמל).

המלצה

יש לשקול כדברי היועמ"ש, נקיטת הליכים בשל העמדת מבנה יביל ללא היתר בניה וכן לבחון לאלתר את סוגיית צריכת החשמל עם כל המשתמע.

התנהלות הועדה המקומית לתכנון ובניה.
תלונה מס' 3

מהות התלונה

המתלוננת קובלת לכאורה על סחבת לא ראויה בעניינה ובכלל זה על הליך מסורבל חרף שיתוף הפעולה מצד המתלוננת, הדרישות מתחדשות מעת לעת וזו אינה רואה עדיין פתרון באופן הגם שחלפו כ-9 חודשים מיום הבקשה. המתלוננת מתגוררת בדירת גן שנרכשה שנתיים קודם מבעלים קודמים בראש העין. הדירה נרכשה כאשר היו קיימות 2 פרגולות ומחסן. במהלך תהליך העברת הדירה בטאבו, הסתבר לה שאין אפשרות לבצע פעולה זו מכיוון שהפרגולות נבנו שלא היתר.

באפריל 2010 הגישה בקשה מסודרת לאישורי בניה כאשר התוכנית כללה בנית של ממ"ד ומחסן + הסדרה חוקית של 2 הפרגולות הקיימות. (באותו חודש פרסמה העירייה תוכנית "מסלול מהיר" לבניית ממ"ד..). לטענת המתלוננת נכון לחודש דצמבר 2010 כי מאז חודש אפריל מצויה בסחבת כדבריה שאינה נגמרת והתיק עדיין לא הוכנס לאישור לוועדה.

בתאריך 7.12.10 העבירה לוועדה את המודעות בעיתון שהתבקשת לפרסם + צילום המודעה על לוח מודעות שכונתי. כמו כן התבקשה להעביר במייל תמונה נוספת של המודעה על לוח המודעות בבנין ונאמר לי בפירוש כדבריה שהתיק ייכנס לוועדה הקרובה (21.12.10). עם העברת המייל המבוקש בצירוף התמונה נענתה מייל התשובה מטעם הרשות כלהלן:

"בדקתי את חתימות בעלי הנכס ואין התאמה בין נסח הטאבו לשמות המופיעים בתכנית. כמו כן אין מספרי טלפון כדי לאמת את חתימתם." לאחר שהמתלוננת התעקשה על כך שצירפה את כל החתימות ושאין צורך במספרי טלפון, קבלה מייל מיל אחר בהקשר לזה בנוסח הבא :

"הליכי הפרסום לא הושלמו ולכן הבקשה לא תובא לדיון, נמסר לך שיש לשלוח הודעה + תכנית בדואר רשום לגובלים וגם זה לא נעשה".

לטענתה בכל הפעמים שהתייצבה בעירייה לא נאמר לה שקיימת חוסר התאמה בחתימות. תמיהתה האם 9 חודשים של תהליך ללא התקדמות וללא סוף נראה באופן נחשב לטיפול תקין דווקא למי שרוצה לבנות כדין .

תגובת מנהל הוועדה כלהלן:

מבדיקה שערכתי מול מזכירת הוועדה התבררו העובדות הבאות:

1. המבקשת צרפה נסח רישום של החלקה בה מוגשת הבקשה עצמה בלבד.
2. לא ניתן היה לוודא כי נשלחו הודעות אישיות לגובלים במגרשים הסמוכים כנדרש בפרסום הקלה.
3. בעקבות פנייתה של המבקשת לבירור הנ"ל הצהירה כי החתימה את בעלי הזכויות במגרשים הגובלים בגוף הבקשה להיתר.
4. בעקבות הצהרתה הנ"ל שובצה הבקשה לדיון ואושרה עקרונית במליאה האחרונה מתאריך 21/12/10, וזאת לפני משורת הדין ובתנאי שתמציא נסח רישום לבדיקת הבעלויות במגרשים הגובלים.
5. אכן בסופו של יום הבקשה אושרה בתנאים ע"ס הצהרתה הנ"ל.
6. למותר לציין כי לו הייתה המבקשת נעזרת בבעל מקצוע מטעמה בליווי הליכי הפרסום ייתכן והפרסום היה מתבצע כדין ולא הייתה מתעוררת כל בעיה.
7. לגבי נושא משך קידום הבקשה, עד היום היה נהוג לדרוש קבלת תכנית מתוקנת כתנאי מקדמי לדיון. תכנית כזו הוגשה רק בחודש אוקטובר שנה זו, גם אם נקלטה לפי טענתה באפריל.
8. כלקח ממקרה זה ביקשתי ממהנדסות הרישוי לשבץ כל תיק לדיון ללא בדיקה מקדמית ובלבד שהליכי הפרסום הושלמו.

אחת הטענות הצודקות לכאורה, מתייחסת לבקשות והשלמות לסירוגין מצד הוועדה שלא כבקשה כוללת במקשה אחת מה הגורר זמן רב בהליך הרישוי. מנהל הוועדה שנדרש לעניין זה מסר בתגובה כלהלן:

כחלק מעדכון נהלי העבודה בוועדה ייערך דיון בכל בקשה להיתר (עם הקלות וללא הקלות) במועדים הקבועים בחוק ובלבד שהתקיימו הדרישות שנקבעו בחוק כתנאי לדיון. במסגרת נהלי העבודה החדשים אני עובר על כל בקשה להיתר בשיתוף מהנדסות הרישוי בכדי לסכם את כל הערות הבדיקה והדרישות לתקינים כך שיונחו לפתחו של המהנדס ולפתחם של הגורמים המאשרים מתוך מטרה שבסופו של דבר תצא החלטה הכוללת בתוכה את רשימת דרישות והערות כוללת שהשלמתה הינה תנאי למתן היתר הבניה.

אבקש לשוב ולהדגיש כי לצערנו הרב חלק גדול מציבור מבקשי השירות דורש לקבל הנחיות מקצועיות/תכנוניות אשר מטבע הדברים ברורות בד"כ לציבור המקצועי ולא לקהל הרחב.

אבקש להדגיש כי ברוב הוועדות לתכנון ולבניה מקפידים לדרוש להיפגש עם הנציגים המקצועיים של המבקשים. כאמור, בוועדה המקומית ראש העין ניתנות הנחיות גם לקהל הלא מקצועי וזאת מתוך מטרה להיטיב עם השירות. ייתכן שלנוכח העימותים הנגרמים מכך ראוי לבחון בשנית הנהל הנ"ל ואולי לשנותו.

לסיכום: התלונה צודקת בהיבט העקרוני של העדר נהלים ברורים וידועים מראש למגישי הבקשות. העדר נהלים ברורים יוצרים בהכרח סרבול והתמשכות הליכים דבר שאינו מתיישב עם זכויות הפרט ואיכות השירות. מתבקש לבחון את הנהלים הקיימים ולמסדם בנוהל כתוב וברור לכל.

מתן היתר בנייה וזכות ההתנגדות**תלונה מס 4**

בחודש אפריל 2010 התקבלה תלונה כנגד הוועדה לתכנון ובניה שעילתה, מתן היתר בניה מבלי שעמדה לו זכות ההתנגדות. המתלונן טען, כי פנה לתובעת העירונית בחודש פברואר 2010 כנגד בניית המרפסת בדירת שכנו והודיע לה בין השאר וכי הם מצויים בתהליך משפטי בגין נזק שנגרם לו עקב בנייה זו. לדבריו התובעת מסרה לו כי היא שוקלת להגיש כתב אישום במידה ואלה יתמהמהו בהגשת בקשה להיתר ואף הוסיפה כי באם תוגש בקשה כאמור, יקבל פניה מהוועדה על מנת שיתאפשר לו להביע את התנגדותו. (המתלונן מסר את כתובתו הזמנית החדשה מחוץ ליישוב לצורך מען למכתבים בעניינו)

לימים התברר למתלונן, כי הוועדה הוציאה היתר לשכנו חרף התנגדותו מחודש פברואר 2010, מבלי שזמן כטענתו להביע את התנגדות עפ"י זכותו והבטחות התובעת.

בירור התלונה

מהנדס העירייה התבקש להתייחס לתלונה ובדגש לעניין זכות הערעור או ההתנגדות שלא באה לידי ביטוי לכאורה - כטענת התושב. בתשובתו טען כי הוועדה לתכנון ובנייה מונחית לפעול עפ"י חוק התכנון והבנייה ועל בסיס פרמטרים תכנוניים בלבד ואין זה מתפקידה לעסוק בעניינים קנייניים, לרבות עילות נזיקין שבין הצדדים ככל שקיימים. אכן אירעה תקלה באי זימונו להביע את התנגדות, בין השאר משום שינוי מענו (הודעה נשלחה למען הרשום ברשות).

בנסיבות אלה הדגיש מהנדס העירייה, כי התנגדות זו במידה והייתה נדונה בוועדה, הייתה נדחית ממילא בשל האמור לעיל לעניין תפקידי הוועדה.

לסיכום

אכן נמצא ממש בטיעוני המתלונן לעניין זכות ההתנגדות אם כי אי זימון נבע בטעות ובתום לב. ההנחה בדיעבד של מהנדס העירייה כאמור, אינה מתיישבת עם זכות ההתנגדות ואפשר שיכלה להתקבל החלטה אחרת בוועדה אילו זכות ההתנגדות הייתה ממומשת.

תלונה בגין פלישה למקרקעין
תלונה מס' 5

בתאריך 27.10.10. התקבלה תלונה באמצעות בא כוח המשפחה המתלוננת ובה נטען כי, הדיירים המתגוררים בסמוך לביתם, ברח' אפרת(להלן "הפולשים") עושים דין לעצמם ובין היתר, ייחסו לעצמם, ושלא כדין, שטח ציבורי הנמצא בבעלותו הבלעדית של מינהל מקרקעי ישראל (להלן: "אדמת המינהל") והכל לטובת צורכיהם האישיים והפרטיים.

הפולשים הרשו לעצמם לעשות מנהג בעלים באדמת המינהל, הקצו לעצמם ולטובתם שטח נרחב ביותר מאדמת המינהל, תחמו את אדמת המינהל באמצעות גדר, וכך הרחיבו הפולשים את ביתם שלא כדין, ואם לא די בכך, הפולשים הקימו על אדמת המינהל בריכה, מטפחים עליו צמחייה והכול כאמור מגודר, כאילו שייך לפולשים כדין.

יודגש, כי המתלוננים פנו זה מכבר (בחודש מרץ 2010) לעירייה בעניין שבנדון ברם, תלונתם לא טופלה עד לפנייתם לממונה על תלונות הציבור ברשות.

בירור התלונה

התלונה הועברה לטיפול והתייחסות למהנדס העירייה. בעקבות זאת נשלח למקום פקח מטעמו אשר אימת את העובדות המצוינות בתלונה והעמיד את הפולשים על חומרת המעשה. בתוך כך, דווח לממונה כי בינתיים הגדר נשוא המחלוקת הוזזה למקומה הנכון לשביעות רצונם של הצדדים, ולראייה אף התקבל מכתב מטעם בא כוח של המתלוננים כנובע מהאמור, ובו הודעה כי המשפחה המתלוננת ביקשה לחזור בה מתלוננתה.

בנסיבות אלה כל מה שנותר הוא, לברך על המוגמר, הן בהיבט הענייני כאמור בתלונה והן בהיבט הבינאישי ביחסי הצדדים לשם שכנות טובה.

יתרת חוב מים בגין נכס מושכר ואחריות בעל הנכס**תלונה מס' 6****מהות התלונה**

המתלוננת השכירה נכס שבבעלותה לפני למעלה מ- 10 שנים (בשנת 1998) לגורם שלישי (להלן השוכר) חיובי הארנונה והמים שולמו בתקופת השכירות שנמשכה כ- 3 שנים ע"י השוכר. שורש המחלוקת כלפי הרשות נובע בגין יתרת חוב שימוש במים ע"ש המתלוננת מלפני כ- 10 שנים בסך כ- 2,600 ₪, (הסכום צבר במשך הזמן ריבית והצמדות). המתלוננת טענה בין השאר, כי החוב אינו שייך לה ומקורו משימוש שעשה השוכר שגר בנכס באותה תקופה ועל כן יש לפנות אליו בדרישה. כראיה להעדר חובות מציינת המתלוננת כי בעבר אף קבלה אישור (תעודה על תשלום). וכמו כן טענה להתיישנות החוב ודינו להימחק.

בירור התלונה

עפ"י פקודת העיריות סעיפים 325 ו-326, חובת תשלומי ארנונה ומסים עירוניים חלה על המחזיק בנכס לרבות חיובי צריכת המים בהתאמה. מתוך סקירת התכתובת בין הצדדים ומבירור עם גזברות העירייה נמצא, כי חיובי המים לא הושתו אוטומטית על המחזיק בנכס וזאת עפ"י בקשת המתלוננת, שכן בתקופות מסוימות היו גם דיירי משנה ולשם כך אף התקינה מונה פנימי. מכל מקום טענה זו לא נטענה בשנים שבהם הועברו תשלומי מים על שם בעל המתלוננת.

הודעת הרשות משנת 2008 בגין אישור תשלום חובות לעירייה (להלן תעודה על תשלום) נמסרה מתוך התחשבות ורצון טוב של גזבר הרשות, לצורכי רישום הנכס בלשכת רישום מקרקעין וזאת בידיעה וחרף החוב הקיים בגין מים. הדבר נעשה במטרה למנוע ממנה עיכובים והתניות ברישום המקרקעין. מכאן אין לראות באישור זה כאסמכתא לכאורה להעדר חובות. העובדה שהחוב מקורו לפני כ-10 אין בה להצדיק טענת התיישנות, שכן הרשות פנתה באופן עקבי במהלך השנים בהודעות חיוב להסדרת תשלום החוב ומשום כך אין לראות בתקופה זו כזמן שקפא.

לסיכום:

בשל העובדה שחיובי המים נעשו על שם המתלוננת כבעלת הנכס ועפ"י בקשתה כאמור, לא נמצא שיש מקום לפטור אותה מהחוב הקיים ולעניין זה צדקה יועמ"ש הרשות בתשובתה מיום 19.4.10. יחד עם זאת ולנוכח הזמן הרב שחלף ובהתחשב בנסיבות האישיות לצד האשם התורם מצד הרשות בהתנהלות הכוללת, **הומלץ לגזברות לבוא בדברים עם המתלוננת, ולהגיע להסדר פשרה לפני משורת הדין לצמצום משמעותי של חלק מהחוב באופן שישביע את שני הצדדים.** (תשובה ברוח האמור הועברה למתלוננת ולנוגעים בדבר)

מפגע בטיחותי – בשכונת גבעת הסלעים

תלונה מס' 7

המתלוננת מתריעה על בור שנפער במדרכה (אבנים משתלבות שקעו) המהווה מפגע בטיחותי להולכי הרגל ובעיקר לילדים המשחקים בחצר. לטענתה למרות פניותיה לרשות בנושא ובחלוף כ-חצי שנה מאז שפנתה לראשונה טרם נעשה דבר בעניין. בבדיקה בדוח למוקד פניות נמצאה פנייה אחת מחודש ינואר 2010 אשר נותבה למחלקת הנדסה.

מדובר במתחם פרטי שבו העירייה נותנת שרותי ניקיון תאורה במקום. מקרה דומה היה בשנת 2008 כאשר הרשות נתבעה ע"י תושבת בגין מפגע אחר סמוך למקום המצוי בשטח פרטי. בבירור התביעה השופט אמר, כי גם כאשר מדובר בשטח פרטי (עפ"י טאבו), יש לעירייה אחריות מתוקף העובדה שהיא מספקת שירותים אחרים בשטח זה.

יצוין כי בעקבות התביעה הנ"ל יועמ"ש הרשות, פנתה בזמנו למנכ"לית העירייה בבקשה לעשות סדר בעניין זה. ראשית התבקש מיפוי של היקף התופעה קרי מקומות בהם העירייה מבצעת עבודות בשטחים פרטיים העונים לקטגוריה זו שכן יש גם מצג שבצידו אחריות לקורה בשטח. שנית, לאחר המיפוי התבקש לעצב מדיניות סדורה כיצד לנהוג במקרים אלה לרבות הסבת תשומת לב התושבים הנוגעים בעניין. היינו ככל שהרשות אינה מפנה תשומת לב התושבים מבעוד מועד בדבר אחריותם ככל שמדובר בשטח פרטי, בררת המחדל תהיה באחריות הרשות.

לדעת היועמ"ש מדובר בפעולות המתבצעות משך שנים ושינוי מהמצב הקיים לא תמיד פשוט, אולם זו אינה סיבה שלא להידרש לעניין זה. לא ידוע לה אם זה המצב במתחם המדובר, הנושא לא נבדק על ידה. בישיבת עבודה עם מנהלת אגף שפ"ע בקשה לזרז את סיום המיפוי ולגיבוש דרכי פעולה בתיאום עמה ועם מנכ"לית העירייה/ראש העירייה.

ככלל על העירייה להימנע מלבצע עבודות כלשהן בשטח פרטי, אלא כאשר מדובר באילוץ ועל פי הקבוע בחוקי העזר של העירייה, התנהלות שכזו יש בה משום אפליה פסולה, שלא לומר וכפי שאכן קרה מצג שבצידו אחריות. אשר לתלונה לגופה יש לבקש לטפל בה ולא להמתין לגיבוש המדיניות, ככל שאכן מדובר בשטח פרטי יש להשיב לפונה ולדרוש תיקון הליקוי, ככל שמדובר בשטח ציבורי יש לתקן את הליקוי ויפה שעה אחת קודם.

לנוכח כל האמור, מנהלת אגף שפ"ע שנדרשה לעניין, הרימה את הכפפה ופעלה מיידית לתיקון המפגע לשביעות רצון התושבים. יחד עם זאת יצוין כי טרם יושמה המלצת היועמ"ש לעניין קביעת מדיניות סדורה ככלל בנושא.

עוגמת נפש במחלקת החינוך טרום יסודי**תלונה מס' 8**

המתלוננת בקשה לשבץ את בתה לגן "נבל" (גן ממ"ד ברחוב ספיר) אליו נרשמו 59 ילדים. המשפחה מתגוררת ברחוב רמב"ם והגן נמצא ברחוב ספיר. אזור הרישום של רחוב רמב"ם הוא גן ממ"ד בשכונת רמב"ם – גן "חצב". לפיכך; כל הילדים שנרשמו לגן "נבל" וגרים בשכונת רמב"ם שובצו לגן "חצב". המתלוננת בקשה רישום ילדיה שלא עפ"י אזורי רישום משיקולי נוחות.

בפני הוועדה עמדו 13 בקשות שיבוץ לגן "נבל" (חלקם בקשו גם גנים חלופיים) ומתוכם היו 8 בקשות של משפחות משכונת רמב"ם. כל ה – 8 היו ילדי חובה ללא שום העדפה של אחד על השני בשל סיבה זו או אחרת. לכן הוחלט שאם יתפנה מקום בגן "נבל" לא ישובץ אף אחד מקבוצת ילדי שכונת רמב"ם, אלא ילדי החובה מאזורים אחרים הקרובים יותר לגן זה. בנוסף הוחלט כי אם יתפנו מקומות נוספים בגן "נבל" ישובצו ילדים על פי קריטריון הגיל. כלומר; ילד מבוגר קודם לצעיר ממנו.

המתלוננת רשמה 2 ילדים: אחד לגן טרום חובה ואחת לגן חובה. הילדים שובצו בגנים צמודים הסמוכים לביתם גן "אורן" וגן "חצב". ילדת החובה שנולדה ב – 23/11/05 והייתה הכי צעירה בשנתון בקשו ההורים לשבץ בגן "נבל". האם ערערה על שיבוץ הילדים לועדת העברות וזו דחתה את בקשתה לשני הילדים. בגן "נבל" כיום משובצים 35 ילדים כולל ילד מהחינוך המיוחד ששולב בהמשך בעדיפות (כמו בכמה גנים אחרים), ולילד הזה חייבים לשמור מקום בהגדרה.

סיכום

לקראת פתיחת שנת הלימודים תשע"א המחלקה התמודדה בשיבוץ אוכלוסיה של 7 גנים (245 משפחות) אשר עברו מהחינוך העצמאי לאחריות הרשות. למשפחות אלה זו הייתה הפעם הראשונה שמחילים על ילדי גנים אלה את כללי השיבוץ על פי הקריטריונים הנהוגים, כלומר: שיבוץ על פי אזורי רישום וגיל – והדבר לא היה פשוט כלל וכלל.

המשפחות הנ"ל היו רגילות לנורמות רישום ושיבוץ אחרות ללא קריטריונים וללא התחשבות באזורי רישום כנהוג ברשות. הרישום בוצע לפי רצונותיהם ומאווייהם של הנרשמים היינו עפ"י בחירתם החופשית וכל הקודם זוכה. **לפי כך לא נמצאה הצדקה לתלונה** ואפשר שהדבר נבע על רקע אי הפנמת נהלים שלא היו מוכרים למתלוננת ולמשפחות אחרות טרם העברתם לרישום ברשות. מנהלת מח' טרום יסודי מסרה בתגובתה: " אני מאמינה שאת החלק הקשה במעבר מהחינוך העצמאי לממ"ד כבר צלחנו ובשנה הבאה יהיה קל יותר. אנחנו נמשיך לשבץ רק על פי הקריטריונים כדי להבטיח הוגנות בשיבוץ ולמנוע אי סדר, אפליה ואי צדק בשיבוץ לגנים".

תחבורה למוסדות חינוך – חב' קווים
תלונה מס' 9

לממונה הופנו הגיעו תלונות לא מעטות בעניין קווי ההסעות של חב' קווים לבית ספר בגין הן בהלוך והן בחזור. **חברת קווים – אינה נותנת מענה לצרכים משום תכיפות נמוכה ביותר של הקווים 17, ו-27.** אוטובוסים מגיעים לתחנות הסמוכות לבתי הספר מלאים ולפרקים אף לא עוצרים בשל כך. לכן ההורים נאלצים להסיע את התלמידים לבית הספר וכך מידי בוקר מאות מכוניות משתרכות בדרך לבית הספר בגין ולאזור חטיבות הביניים ויוצרות עומסי תנועה כבדים, המכבידים על ההורים הממהרים לעבודתם. **מובן מאיליו כי פקק זה היה נמנע אם היה מענה תחבורתי הולם.**

באפן דומה התופעה קיימת גם בשעות החזרה מבית הספר, הילדים מתלוננים על זמני ההמתנה ארוכים (כ- 40-45 דקות). בנסיבות אלה הם נאלצים להיזקק לשירותי מוניות כדי להספיק ולהגיע למחויבותיהם האחרות (צופים וכו'). (דבר שכרוך בעלות כספית גבוהה יותר)

מחלקת התנועה ויו"ר וועדת התנועה שנדרשו בסוגיה זו, פנו במכתב למשרד התחבורה בנושא. בעקבות זאת התקיימה ישיבה במשרד התחבורה בהשתתפות מנכל חברת קווים חבר מועצת העיר ומנהל מדור התנועה ברשות. במעמד זה מנכ"ל חב' קווים הבטיח לעשות בדיקה ובאם הטענות צודקות יפעל קווי ההסעות. מבדיקה חוזרת עם מח' התנועה בחלוף מס' חודשים מאז פגישה זו, התברר כי ההבטחות מנכ"ל קווים טרם מומשו ומאידך גם הרשות לא עקבה אחר הנושא וכך הציבור עדיין סובל מאיכות שירותי קווי הסעות לתלמידים.

לסיכום,

העדר מענה תחבורתי לילדים בראש העין מחייב את ההורים להיות "נהגי הסעות" ברוב שעות היום והלילה. **הצורך הזה פוגע מאוד באיכות חיי התושבים ובכך טענותיהם צודקות.** ניתן להביא לפתרון לבעיה זו, באם ראש העיר יתערב אישית מול משרד התחבורה וחברת "קווים" במטרה להגדיל את תכיפות קווי ההסעה או כל פתרון חלופי שימנע מצב עגום זה.

בניית גדר על מדרכה ציבורית**תלונה מס' 10****גדר על מדרכה ציבורית**

המתלונן קובל כנגד בניית גדר פרטית לכאורה על מדרכה ציבורית, דבר המקשה מעבר חופשי להולכי רגל קל וחומר עם עגלת תינוק ובכלל. מדובר בבית חדש בין שתי קומות שנבנה בפינת הרחובות מעודה ואפק לרבות הצבת גדר שתחמה גם את המדרכה.

בירור התלונה

מהנדס העירייה התבקש להתייחס לעובדות המפורטות בתלונה ולמסור התייחסותו בהתאם. בתוך כך, הנושא נבדק על ידו ונמצא, כי עפ"י הבקשה להיתר התושב בנה בתחום מגרשו כאשר המדרכה נשוא התלונה כלולה באופן מפתיע בשטח המגרש כדין.

ממצאים אלו חייבו בדיקה נוספת, היות והמדרכה קיימת ומשמשת את ההולכים ושבים מס' שנים לא מבוטל. הבדיקה השנייה אכן אימתה את העובדות כאמור ובהתייחסות הנוספת מטעם מהנדס העירייה נמסר, כי הליקוי מהווה כשל תכנוני רב שנים עד כמה שזה מפתיע, וכי יש בדעתו לאור זאת לפעול לניוד המדרכה באופן שייטן מענה הולם שכן הנפגעים הם הולכי הרגל.

מפגע בכניסה לבית הפרטי**תלונה מס 11**

המתלונן טען כי פנה למוקד לפחות ב-3 מועדים שונים שצוינו בגוף התלונה בקשר למפגע המצוי בכניסה לביתו. לטענתו מדובר בשקע המהווה מפגע בעיקר בימי גשם או במצבים ששכניו שוטפים פחי אשפה וכל השירות מתנקזת אליו.

בירור התלונה

בתאריך 18.11.10 נעשתה על רקע הפנייה בדיקה במקום ע"י מר פקח עירוני ונמצא כי קיים שקע בכניסה לחניה במדרכה (יבנאלי פינת אבן גבירול). לאור זאת הקבלן קיבל במקום הנחיה לתקון ועל כך עודכן טלפונית בהתאם. בתוך כך התברר, כי הוא מלין בעצם על שיפועי הכביש (ולא בור) ולעניין זה יש ממש בטענה.

ראוי לציין כי, הטיפול בנושא זה כפוף לסדרי עדיפויות שהרשות קובעת מתוקף סמכותה במסגרת תוכנית לטיפול ושדרוג הכבישים בעיר. מצב הכבישים ושיפויעיהם הינם עניין בתחום התכנון וההנדסה וזה פועל כאמור עפ"י סדרי עדיפויות במגבלות מהתקציבים העומדים לרשותו. מכל מקום עניינו של המתלונן הועבר לתשומת לב מהנדס העירייה.

תלונות 12-15

להלן מקבץ תלונות אנונימיות אשר יש בהן עניין לציבור.

מס' סדורי	גורם המתלונן	מהות התלונה	ממצאים	הערות
12	אנונימי	שימוש חורג ברח' יהושוע בן נון התלונה מתייחסת לניהול עסק (טיפול בילדים) בתוך המבנה הפרטי ולכאורה טענה לשימוש חורג	בבדיקת הרשות, לא נמצאו ראיות תומכות לשימוש חורג.	<u>התלונה אינה מוצדקת</u>
13	אנונימי	הפעלת חנויות ברח' וולפסון המתלוננים טוענים, כי במקום מופעלים חנויות לכאורה תוך שימוש חורג וללא היתר רישוי עסקים	מדובר בחנות חשמל הפועלת בשימוש החורג מההיתר. מהפיקוח נמסר, כי נפתח תיק פיקוח אשר יועבר להמשך טיפול התביעה. באשר לרישוי עסקים העיסוק בהיקפו הקיים (לאחר בדיקת רישוי עסקים), אינו מחייב היתר.	<u>התלונה מוצדקת בחלקה</u>
14	אנונימי	בניה ללא היתר ברח' יהושוע בן נון המתלוננים טענו על בנייה הרחבת המבנה הקיים בכ- 5 חדרים ללא היתר לכאורה.	אכן נמצא בסיס התלונה. עפ"י דיווח מטעם פקח הוועדה לתכנון ובניה נמסר, כי נפתח תיק, והאדם שבו מדובר זומן למסירת גרסה בטרם הגשת כתב אישום.	<u>התלונה מוצדקת</u>
15	אנונימי	קניון גבעת טל – מעבר להולכי רגל מפעיל בית קפה במקום סגר - באמצעות מרקיזה שטח לשימוש באופן שגובל וצמוד לשפת הכביש. משום כך נמנע מהולכי הרגל מעבר חופשי דבר שאילץ לרדת לכביש לצורך זה.	פקח העירייה שהיה במקום אכן מצא שיש ממש בתלונה והורה את הנוגעים בדבר, בין השאר להזיז את המרקיזה ואת פטריות הבטון במקום, על מנת לפתוח מעבר חופשי להולכים ושבים. בהמשך דווח על ביצוע האמור.	<u>התלונה מוצדקת</u>

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.

**הממונה על תלונות הציבור
תרשים זרימה**

