

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 3

לשנת 2011

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור דו"ח שנתי מס' 3 לשנת 2011

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין והשבון השנתי מס' 3 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2011 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 2011 - סקירה וסיכום הפניות.....	3
2.	נספח א'- היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2010-2011.....	10
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2011.....	11
4.	סמכויות הממונה- מקור סמכות.....	30

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 3

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 2010-2011 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- 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 שנותר 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.

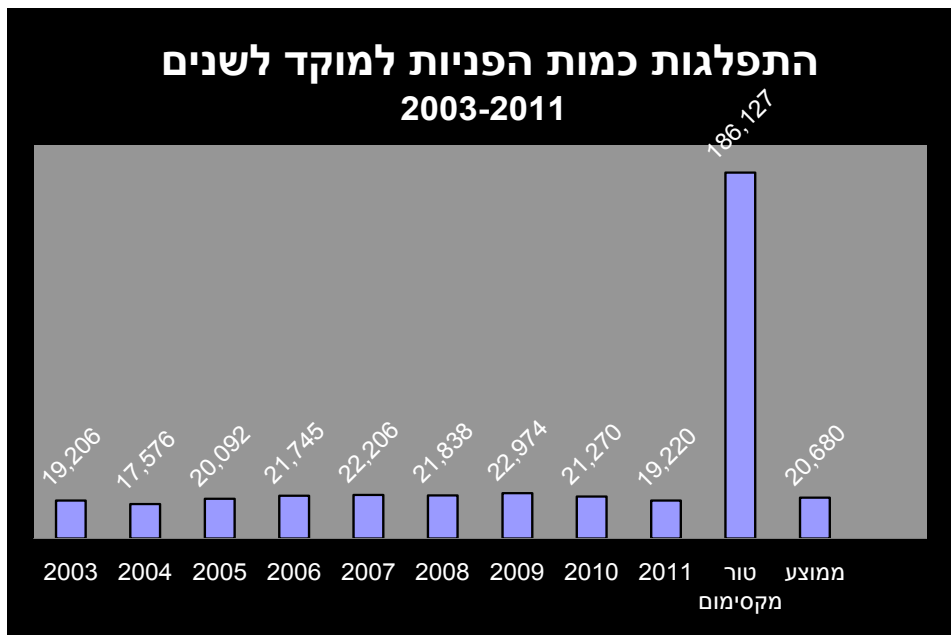
לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה. היתרון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

מאחר והתוכנה כאמור נכנסה בסוף שנת 2011, לא ניתן עדיין לגבש דעה בדבר טיבה הלכה למעשה והדברים יקבלו ביטוי בחלוף שנה (בדו"ח הממונה לשנת 2012).

הערות הביקורת

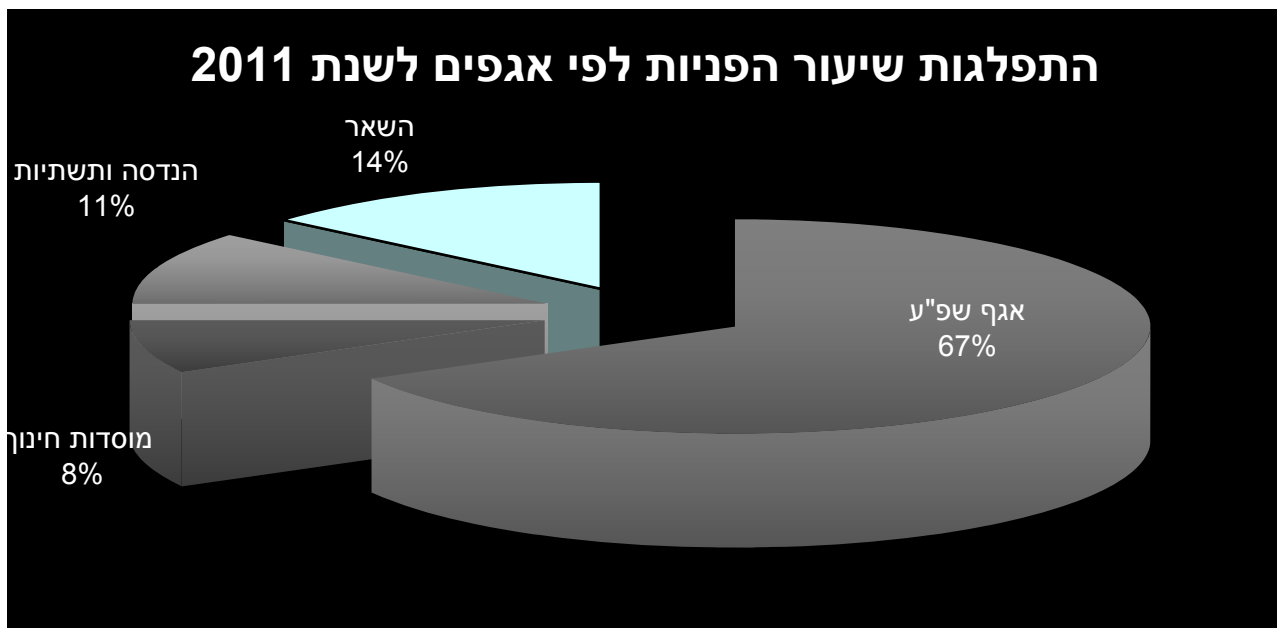
מסיבות לא ברורות הרשות לא יכלה להעביר את נתוני שנים קודמות מהתוכנה הישנה לתוכנה החדשה. במצב זה הרשות שמרה במקביל את האפשרות לעבוד גם עם התוכנה הישנה (לצרכים הסטוריים). בין השנים 2003-2011 התקבלו במוקד העירוני כ-187,000 פניות מתוכן נותרו פתוחות (פעילות) כ-7,787 פניות בעניינים שונים (כ-4% משוקלל).

להלן היקף הפניות לשנים 2003 – 2011:



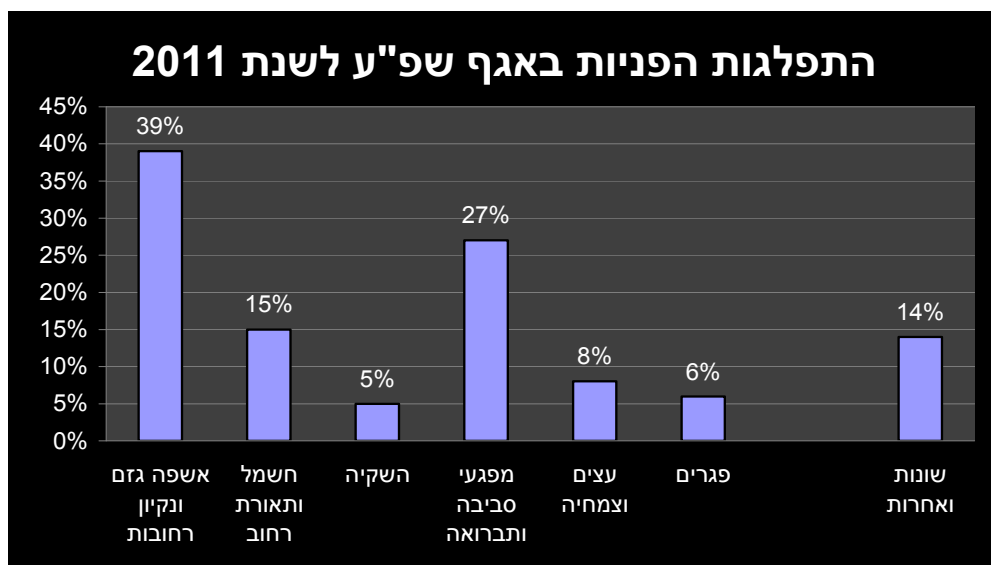
מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-9 השנים האחרונות די קבוע פחות או יותר בסך כ-20,000 פניות. בשנת הדו"ח לא נכללו מחצית נובמבר וחודש דצמבר (מעבר לתוכנה חדשה). סך הפניות בממוצע רב שנתי (משנת 2003) כ-21,000 פניות. מרבית הפניות בשיעור כ-67% עד-75% מופנות מטבע הדברים לאגף שפ"ע על מחלקותיו בנושאים 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 2011 (שנה קודמת שיעורים דומים)



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 2011 מהווה כ-67% מכלל הפניות כ-13,000 פניות לאגף שפ"ע. (שנה קודמת בשיעור דומה כ-14,000 פניות הירידה נובעת בגין פניות בנושא מים שעברו לטיפול תאגיד המים).

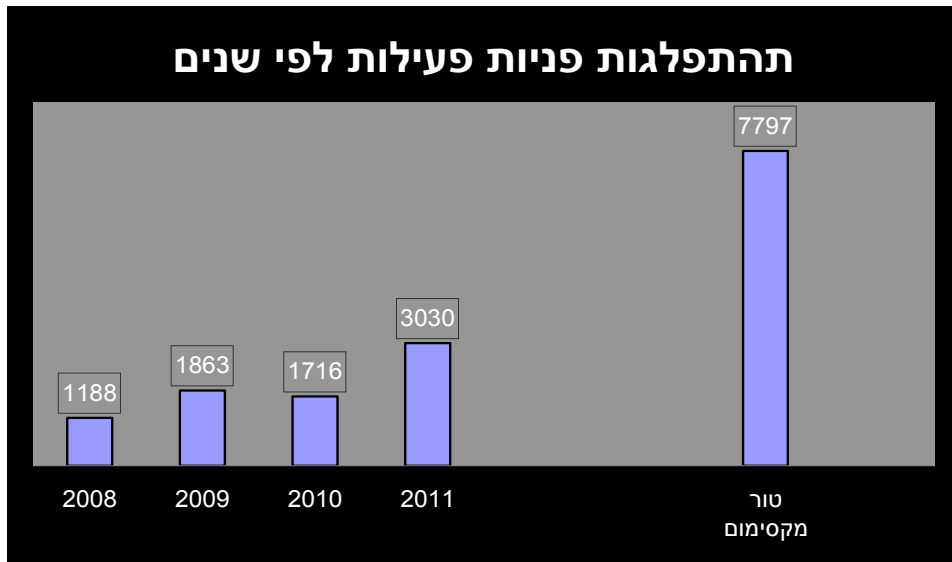
פניות פתוחות

עפ"י הנתונים במערכת משנת 2008 ועד 2011 קיימות-7,797 פניות פעילות המוגדרות בקטגוריית: "פניות פתוחות" היינו, שהטיפול בהם לכאורה לא הסתיים. להלן התפלגות הפניות הפתוחות לפי שנים:

שנה	סטטוס		מס' פניות	שיעור
	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%
2011	3,030	16,191	19,221	16%
סה"כ משוקלל	7,797	77,506	66,082	12%

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. כמו כן עם המעבר לתוכנה החדשה במחצית נובמבר 2011 לא נכללו נתונים עד סוף עד סוף שנה זו.

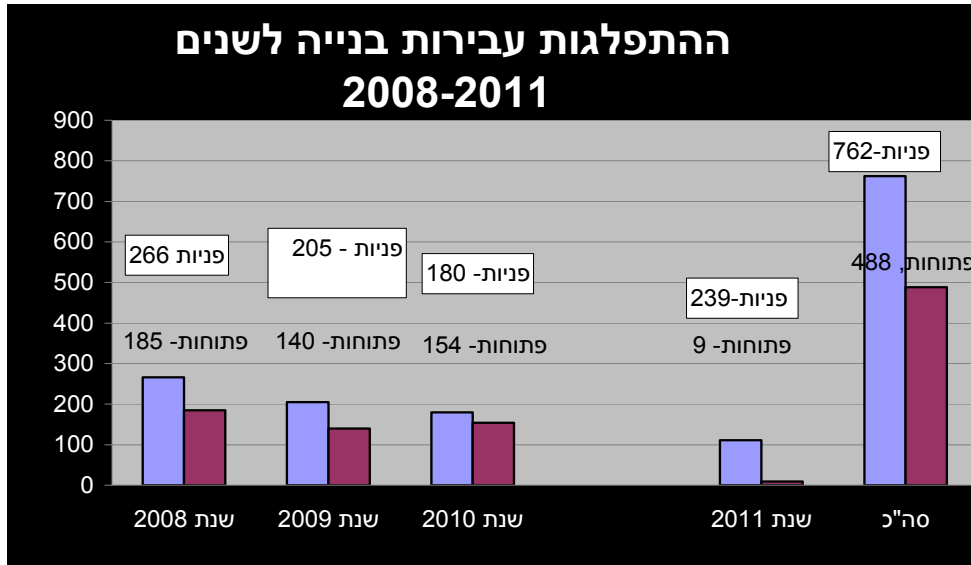
התפלגות פניות פעילות לפי שנים



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 לשנים 2008-2011 (לאחר עדכון נתונים)

במהלך השנים 2008 ועד דצמבר 2011 נרשמו 762 פניות בגין עבירות בניה לכאורה, מתוכם נותרו 488 כפניות פתוחות המהווים כ- 64% (שנה קודמת כ-72%) כמפורט להלן עפ"י שנים.



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

בשנת 2011, התקבלו 239 פניות בנושאי תכנון ובנייה ומתוכם 111 פניות (46%) עניינן דיווח על עבירות בניה לכאורה (שנה קודמת 73%). נותרו פתוחות במצטבר כ-64%. בגין שנת 2011 כ-8% בלבד ואפשר בשל המעבר לתוכנה החדשה במחצית נובמבר הנתון לא עדכני. עם זאת ניתן לציין במכלול הכולל כי חל שיפור מסוים, ולו משום העובדה שנסגרו/טופלו בינתיים 125 פניות פעילות בגין שנים קודמות.

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-64% (שנה קודמת כ-72%) מהפניות כאמור טרם טופלו עדיין (הפניות עדיין פתוחות). מהנדס העיר שהתבקש בעניין זה מסר בתגובתו כי כל הפניות הפתוחות לשנים: 2008-2011 טופלו (שנת 2009 כ-90%). בתוך כך טען לשיבוש בתוכנה ומחיקת נתונים.

הערת הממונה

בעקבות תגובת המהנדס, נערכה בדיקה חוזרת ותוצאותיה אינן מתיישבות עם הדיווח הנ"ל. הממצאים מעלים, כי עדיין נותרו 476 פניות פתוחות שטרם טופלו כמפורט להלן: בגין שנת 2008 סך 184 פניות, בגין שנת 2009 סך 138 פניות, ובגין שנת 2010 סך 151 פניות. מומלץ - לפעול למשיכת הנתונים כל עוד ניתן (הביקורת הוכיחה שניתן).

פגרים ובעלי חיים

בשנה מתקבלות בממוצע כ- 1,900 הפניות בגין בעלי חיים ופגרים גם יחד. כך למשל בין השנים 2008-2011 התקבלו כ-3,621 פניות בגין בעלי חיים שעניינן, כלבים משוטטים (כ-57% מהפניות), בעלי חיים פצועים ובהתאמה גם דווח על ל 44 מקרים של נשיכת בעלי חיים(שנה קודמת 38) מרביתם מכלבים משוטטים.

השנה	פגרים	בעלי חיים	סה"כ
2008	986	919	1905
2009	1132	883	2015
2010	1013	889	1902
2011	815	930	1745
סה"כ	3946	3621	7567

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.

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 וכוי) 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 שלישית) בענין זה נמסר כי עם המעבר לתוכנה החדשה יאפשר יישום המלצה זו.

בשיחה עם הוטרניר, לא ידע על היקפים אלה אם כי לא הופתע. בתוך כך קבל על כך כי מידי שנה מבקש 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. עפ"י נתוני 2011-התקציב שעמד לרשותו הספיק בקושי לסירוס 150 חתולים.

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. ההערה חוזרת בשנית.

סיכום ומסקנות**אי שימוש בנתונים המפולחים**

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

בסיכומו 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 תולה תקוות לשיפור בתחום זה עם המעבר לתוכנה החדשה. (ימים יגידו).

אופן 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. (ההערה חוזרת זו השנה השלישית)**

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.

פירוט פניות הציבור לשנים 2010-2011 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנתרו פתוחות

שנת 2010			שנת 2011		
פעילות	מס.פניות	נושא	פעילות	מס.פניות	נושא
37	2,432	אשפה בתית	70	2203	אשפה בתית
60	2,010	מוסדות חינוך	207	1655	תחזוקת מוסדות חינוך
83	1,347	תאורת רחוב	111	1109	הדברות
41	1,205	מים	46	1083	גזם וגרוטאות
80	1,131	מפגעי סביבה	120	1072	תאורת רחוב
19	1,107	הדברות	285	1040	מפגעי סביבה
117	1,085	חשמל	51	1002	מים
93	1,072	עצים וצמחיה	329	975	עצים וצמחיה
31	1,043	ביוב	55	967	ביוב
24	1,034	ניקיון רחובות	21	930	בעלי חיים
4	1,013	פגרים	291	892	חשמל
8	908	גזם וגרוטאות	1	814	פגרים
13	889	בעלי חיים	63	799	ניקיון רחובות
15	796	מערכת השקיה	99	601	מערכת השקיה
60	552	שטח ציבורי	141	475	שטח ציבורי
63	472	תנועה	96	468	ביטחון
26	374	שילוט	32	394	חניות
89	365	מדרכות	141	377	תנועה
35	353	מוסדות העירייה	182	254	מדרכות
329	338	תכנון והנדסה	46	253	מפגעי תברואה
32	320	ביטחון	103	239	תכנון והנדסה
59	212	כבישים	117	236	כבישים
191	194	חניות	54	223	מוסדות העירייה
16	167	ניקוז	54	201	שילוט
4	153	מפגעי תברואה	15	174	נט"מ
10	104	מיחזור	60	152	מוסדות חינוך הדברות
6	101	פסולת בניין	18	135	מיחזור
45	92	מוסדות חינוך הדברות	98	99	מנכל
6	89	נט"מ	16	88	פסולת בניין
59	62	מנכל	34	86	ניקוז
4	55	גביה-מדי מים	6	55	גביה-מדי מים
7	45	ונדליזים	9	35	רישוי עסקים
9	45	רישוי עסקים	4	23	נזיקין
8	26	תנועה אבזרי בטיחות	6	22	רמזורים
17	17	רווחה	17	21	תנועה אבזרי בטיחות
	15	רמזורים	2	19	ונדליזים
12	13	הנדסה	2	15	רווחה
1	11	נזיקין	12	13	תרבות
7	7	תרבות	8	8	הנדסה
6	6	מיחשוב	4	4	מיחשוב
2	3	רכבים	1	3	מועדונים
1	3	תרבות דיור	1	2	תרבות דיור
1	2	מועדונים	1	1	תרבות תורנית
2	2	תרבות תורנית	1	1	חופש המידע-ארכיב
1732	21,270	סה"כ	3030	19220	סה"כ

7%

16%

הערה : שיעור הפניות הפתוחות לשנת 2011 עלה ביחס לשנת 2010 מ-7% ל-16%.

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 12 תלונות בנושאים שלהלן:

תלונה מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1.	תלונה גורפת כנגד בכירים בעירייה	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 1
2.	פסי האטה לא תקינים	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 2
3.	לוחות מודעות	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 3
4.	הנחה בארנונה- אם חד הורית	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 4
5.	נזק במדרכה ברחוב רש"י	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 5
6.	וועדה לתכנון ובנייה	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 6
7.	הנחה בארנונה- אם חד הורית	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 7
8.	חיוב שווא בגין אגרת שמירה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 8
9.	עמודי בטיחות- הסרת מכשול	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 9
10.	חנייה ברחוב קתרוס	מוצדקת חלקית	ראה פירוט תלונה מס 10
11.	דו"ח חנייה לרכב נכה	מוצדקת חלקית	ראה פירוט תלונה מס 11
12.	בניית ממ"ד ע"י החכ"ל	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 12

כ-58% מהתלונות נמצאו כתלונות צודקות (כולל אחת באופן חלקי)

להלן תוצאות בירור התלונות הנ"ל:

תלונה גורפת כנגד: יועמ"ש הוועדה, יועמ"ש העירייה וגזבר העירייה
בעניין הטל השבחה ועוד

תלונה מס' 1

בתאריך 10.6.2010 התקבל מכתב תלונה גורף כנגד התנהלות לכאורה של היועץ המשפטי החיצוני לוועדה לתכנון ובניה (להלן עו"ד משה כהן), כנגד היועצת המשפטית לעירייה הגב' פרומה פורת וכנגד גזבר העירייה רו"ח רחבעם חיים.

התלונה מתייחסת להיבטים שונים כלהלן:

- א. נושא היטלי השבחה והזכאות לפטור מתוקף שיקום שכונות, לרבות ההליכים המשפטיים בעניינו. בסוגיה זו טען כנגד סמכות הערעור של יועמ"ש החיצוני לוועדה על החלטת השמאי המכריע וסוגיות אחרות.
- ב. תהייה בעניין ניהול דו"ח הוצאות משפטיות לעירייה ודרך הפעלת היועץ.
- ג. טענת ניגוד העניינים לכאורה בפעילותו של היועץ החיצוני לוועדה בעניינו.

כהקדמה יאמר, כי נשוא התלונה בעיקרה נכון למועד הגשתה, היה תלוי ועומד בבירור בערכאות משפטיות ודי בכך בנסיבות אלה, שלא לטפל בתלונה מתוקף סעיף 7(א)(1) ו-5 לחוק הממונה על פניות הציבור התכא 2008 תחת הכותרת "תלונות שאין לבררן כלהלן":

(1) "תלונה בעניין התלוי ועומד בכית משפט או בית דין או שכית משפט או בית דין הכריע לגופו".

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

עם זאת, ומתוך רצון להשיב לפונה בכל זאת בנושאים השיוריים, היה טעם בהמתנה עד לסיום ההליכים המשפטיים אשר כפי שמתברר גם בעיתוי זה בחלוף כ-שנה טרם נאמרה המלה האחרונה. למען הגילוי הנאות כאן המקום ולציין את עמדת הביקורת בסוגיית "הפטור מהיטל השבחה מתוקף שיקום שכונות ולו רק משום ההגדרה הפורמאלית של האזור המסוים לעניין זה בעיר. עמדה זו ראויה לאזכור בשל הפרסום שניתן לכך ממילא בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2007 בפרק היטלי השבחה, הגם שאינה מתיישבת עם עניינו של הפונה כלהלן:

מתוך דוח מבקר העירייה לשנת 2007

פרוייקט שיקום והתחדשות השכונות

פרוייקט שיקום שכונות- הינו המפעל לאומי חברתי הפועל במדינת ישראל מסוף שנות ה - 70. פרויקט זה מיועד להתמודד באופן כוללני, רב-תחומי ובו-זמנית, עם תופעת הפער החברתי במדינת ישראל ולטפל במוקדי מצוקה חברתית ואזורי התבלות פיזית. נכון לתקופה הפרוייקט פועל ב - 112 יישובים ושכונות הפזורים מקרית-שמונה בצפון ועד אילת בדרום. בשנת 87 שכונה ד' בראש העין נכללה בפרוייקט ובשנת 91 כל ראש העין הותיקה.

בחלוף השנים, פרויקט שיקום השכונות בראש-העין הוותיקה, באופן מעשי הגיע לסיומו. הנצחת הסטטוס הקיים שלא לצורך, שוללת בהכרח הכנסות מהיטלי השבחה למגורים מחד ויוצרת מאידך, מצב בלתי שוויוני ולא צודק, בחלוקת נטל הכנסות הרשות מהיטלי השבחה על תושבי העיר (המחצית האחרת).

משום כללי הצדק הטבעי ולנוכח סיומו בפועל של הפרויקט, טוב תעשה הרשות, באם תיזום פניה להוצאת העיר הוותיקה מסטטוס שיקום השכונות, (להוציא סמטה זו או אחרת בשל מצבה הפיזי) -
עד כאן מתוך דו"ח מבקר העירייה.

בתי המשפט הבינו בסיכומו של דבר ונתנו ביטוי בפסיקותיהם לפרשנות הפטור ולרוחו.

שכן פרויקט "שיקום השכונות" כדברי ביהמ"ש העליון **נועד להתמודד באופן מקיף ורב-ממדי עם הפער החברתי במדינה ובייחוד לטפל במוקדי מצוקה חברתית ואזורי התבלות פיזית במרכזים עירוניים וביישובי פיתוח.**

בתי המשפט מצאו עד כה כי האיזון הראוי המחייב מתן פירוש מצמצם להטבות המתקבלות, כנובע מהפטור שכן מההיסטוריה החקיקתית ברור כי תכלית הסעיף אינה להעשיר את הזוכה בהטבה על חשבון רווחת קהילתו, אלא אך לאפשר לו להרחיב את ביתו, אף אם אין ידו משגת לשלם את דמי ההשבחה.

הפסיקה האחרונה לעניין זה (עמ"נ 9116-07-10 מיום 16.2.11):

המערערת הגישה בקשה להיתר בניה להקמת פרויקט משולב של מגורים ומסחר. המקרקעין מצויים באזור אשר הוכרז ע"י הממשלה כשכונת שיקום. השמאי המכריע קבע, כי הפטור חל, אולם ועדת הערב קבעה כי הפטור אינו חל במקרה זה. מכאן הערעור נדחה. בית המשפט קבע, כי כאשר מדובר בנכס המיועד לשמש למסחר ומגורים ולא למגורים בלבד, אזי הפטור אינו חל. עוד קבע, כי הפטור יחול רק כאשר מדובר בהרחבה של מגורים קיימים ולא לגבי בניה חדשה. שכן מטרת הפטור הינה להקל על מצוקת הדירור הקיימת בדרך של הרחבת דירות המגורים. בית המשפט ציין עוד, כי על מנת ליתן פטור להקמת מבנים חדשים, יש צורך כי הדבר ייאמר מפורשות בחקיקה.

אין פסול בשים לב לאמור בהחלטת יועמ"ש העירייה להעמיד למבחן משפטי את קביעת השמאי המכריע בדבר קיום פטור גורף מתשלום היטל השבחה למגורים בשכונת שיקום. יחד עם זאת כל זמן שטרם נקבעה הלכה מנחה או לחילופין תיקון לחוק הקיים לעניין זה, זכות המתלונן עפ"י החוק להעמיד את הדברים במבחן משפטי כפי שאכן עשה.

סמכות ערעור בידי העירייה

המתלונן, כופר בסמכות הערעור של הרשות על קביעות השמאי המכריע. הינה כי כן זכות הרשות ואף חובתה להשיג על קביעות השמאי המכריע באותם עניינים שאינם בתחומים השמאיים, תחשיביים הערכות וכו', אלא רק באותם עניינים שהשמאי פולש לתחום הפרשנות המשפטית מעבר לתחשיבים השמאיים כאמור. ערעור על החלטת שמאי מכריע מעוגן בהוראות הדין הן בהסדר החל כיום והן בעבר, כאשר הערעור היה מוגש לבית משפט השלום בעניין משפטי.

כיום יש להגיש תחילה ערר לוועדת ערר לעניין היטלי השבחה, לאחר מכן ניתן להגיש ערעור מנהלי לבית משפט לעניינים מנהליים. הזכות לערור עמדה ועומדת לשני הצדדים, הסדר חוקי שאינו מאפשר לוועדה לערער אינו סביר ולראיה ראה פסיקות בתי המשפט.

פנייתו של המתלונן לוועדה לחיוב אישי במשרד הפנים בהקשר זה, כנגד יועמ"ש העירייה וגזבר העירייה על הוצאות כספים לכאורה שלא כדין (הוצאות בגין הליכי ערעור), נדחתה ע"י הממונה מאחר שלא נמצא תימוכין ובסיס לטענותיך או כלשון סעיף 4 בתשובה: "בפנייתך לא מצאנו חשש להוצאה שלא כדין"

היעוץ המשפטי לעירייה

על נושא היעוץ המשפטי לעירייה לרבות היעוץ המשפטי לוועדה לתכנון ובנייה מופקדת על פי חוק היועצת המשפטית לעירייה, עו"ד פרומה פורת. לצורך זה עומדת לרשותה לשכה משפטית וצוות עורכי דין, עובדי עירייה וכן יועצים משפטיים חיצוניים הנותנים שירותים לעירייה בעניינים שונים ולרבות בענייני הוועדה לתכנון ובניה, ועל כך מופקד עו"ד משה כהן כנותן שירותים חיצוני.

עו"ד משה כהן משמש בתפקידו כנותן שירותים חיצוני לוועדה לתכנון ובנייה (רייטנר) וכן בטיפול בתיקים שונים מעת לעת עפ"י החלטת הלשכה המשפטית מתוקף תפקידה ובכפוף לאישור ראש העיר וגזבר הרשות. ההתקשרות עם היועץ נעשתה ע"י הרשות בדרך של הסכם עמו ובהתאם לכך היועץ מונחה וכפוף ללשכה המשפטית לכל דבר ועניין. באשר לנתוני התקשרויות הכספיות עם היועץ כפי שבקשת מתוקף חוק חופש המידע, דווח מהגזברות כי הנתונים הועברו לפונה בהתאם.

חוזר משרד הפנים (מס' 5/2009)

בתאריך 29.3.09 פורסם חוזר מטעם משרד הפנים (מס' 5/2009) בעניין זה אשר קבע נוהל מסירת עבודות משפטיות לעורכי דין חיצוניים ברשויות המקומיות, והגדיר בין השאר את אופן ההתקשרות סוג ההתקשרות והליכי בחירת היועצים מעת לעת. במובן זה החוזר ביקש ליצור שוויון הזדמנויות למשרדי עו"ד אחרים לצד הרצון להפסיק התקשרויות ארוכות טווח כפי שקיים ברשויות רבות אחרות וכן מנימוקים נוספים כמשתמע מהחוזר.

משרד הפנים בינתיים הקפיד (מעת לעת) את הנוהל למשך שנה, האחרון בהם קבע עד יוני 2011 ואפשר שטרם נאמרה המילה האחרונה לעניין מימוש חוזר זה. תשובה ברוח זו נמסרה למתלונן ע"י מנכ"לית העירייה במכתב מיום 12.7.10 אשר התייחס נכון לאותו מועד.

הטענה לניגוד עניינים - חסרת בסיס

בתלונתו קבע המתלונן כי היועץ המשפטי לוועדה עו"ד משה כהן פועל בניגוד עניינים מובהק כלשונו. טענה זו טעונה הוכחה חד משמעית ובוודאי כאשר הקביעה כה נחרצת לכאורה, תוך שימוש במונח "מובהק". מבחינת מכלול הממצאים השונים לא נמצא תימוכין לטענתו זו ומכל מקום טענה מסוג זו ראויה למידה של זהירות ממי שטוען זאת. ככל שמדובר בתיק הנוכחי העומד בפני סיום והכרעה, אין ולא קיים ניגוד עניינים בטיפול היועץ.

יתר על כן, כפי שעולה ממכתבה של היועצת המשפטית לעירייה שנשלח למתלונן נאמר כי במענה לסוגיה זו, עו"ד משה כהן הצהיר בפניה, כי אין לו ניגוד עניינים אישי בתיקים המוזכרים בתלונתו ללשכת עורכי הדין וכי אין לו ולא היה לו כל עניין אשר עם המתלונן או עם רעייתו (עובדת עירייה). בתוך כך, הובהר כי עו"ד משה כהן אינו מייצג את העירייה על דעת עצמו אלא בתיאום מלא ובהתאם להנחיות העירייה.

לסיכום : לא נמצאו ראיות ממשיות שיצדיקו את טענותיו של המתלונן. באשר לעניין הטל ההשבחה הנושא עדיין תלוי ועומד בערכאות משפטיות. תשובה ברוח האמור הועברה למתלונן ולידיעת הנוגעים בדבר כמתבקש.

באשר לשאלות בנושאים שונים שהועלו בתלונה לא נדונו, משום שאלה עניינים במישור קבלת מידע כזה או אחר ואין להם זיקה ישירה לתלונה גופה. זכותו של המתלונן עפ"י חוק חופש המידע לקבל תשובות לשאלותיו באם יפנה בצינורות המקובלים.

פסי האטה לא תקניים**תלונה מס' 2**מהות התלונה

לדברי המתלונן, בחודש מרץ 2011 הוצבו מספר פסי האטה בעיר, כולם על ידי אותו קבלן, אשר אינם עומדים בתקן הבניה הדרוש ואשר גורמים נזקים לרכבים העוברים מעליהם. על כך ישנה הסכמה גורפת מכל גורם אליו פניתי בעירייה, דהיינו: מנהל מדור תנועה, מהנדס העירייה ומהנדס הכבישים. מיד לאחר הצבת הפסים המת לונן התרעתי על כך בפני מנהל מדור תנועה, אשר הסכים איתו שהפסים אכן אינם עומדים בתקן.

מאז חלפו 11 חודשים, שבהם פנה עשרות פעמים לעירייה. המתלונן מציין כי בפגישה רשמית עם מהנדס הרשות, הובטח לו שהנושא יטופל ויתוקן בתוך מספר ימים. כך עברו החודשים בהם בכל פעם העלה דרג והובטח לו שוב ושוב כי הפסים יתוקנו בקרוב. עוד הוסיף כי פנה למנכ"לית העירייה פעמים רבות מאד, כמו גם ללשכת ראש העיר. לאחרונה השתתף בסיור בנוכחות הקבלן, מפקח הכביש, מנהל מדור תנועה ומהנדס הכבישים, לדבריו בסיור הוכח שוב מעל כל ספק שהפסים אינם תקינים, וגם לא תוקנו מעולם למעט ניסיון תיקון לא מוצלח בפס אחד. בהמשך לאחר הסיור, תוקן פס האטה אחד בלבד בינתיים נפער בו חור.

בירור התלונה

אפשר להקדים כבר עתה לציין כי יש ממש בטענות המתלונן. נושא זה הוצף בדו"ח מבקר העירייה משנת 2009 "וועדת תנועה ותמרור" בכל ההיבטים המוזכרים בתלונה.

להלן תזכורת מתוך ממצאי הביקורת הנ"ל

כמות פסי האטה הפזורה ברחבי העיר בסמטאות וברחובות ראשיים מוערכת בכ- 100 יחידות לפחות ואפשר אף יותר. אין לרשות נתונים עדכניים באשר לכמות פסי האטה הקיימים, להוציא נתונים הסטוריים עפ"י סקר תמרורים משנת 2006 (74 יחידות באורך כולל של 540 מ').

התקנת פסי האטה בעיר נקבעת כמקובל בוועדת התנועה ומתוקף סמכותה. **החלטות להתקנת פסי האטה אינן בהכרח כנובע מתכנון ראייה גלובלית בתפיסת התנועה בעיר.** שכן במרבית המקרים הרשות באמצעות ועדת התנועה נענית לבקשת תושבים להתקנת פסי האטה במקומות שונים בעיר.

פסי האטה כאמור, נועדו במהותם להפחית את מהירות הנסיעה בקטע המסוים, אולם במקרים לא מעטים התקנת פסי האטה הלכה למעשה, אינה תואמת את המהירות המבוקשת במקור בקטע דרך זה. הדבר נובע בשל העדר הגדרה מראש של מפרט פס ההאטה או לחילופין במקום שהייתה הגדרה, הביצוע אינו תואם את המבוקש. במלים אחרות, על הוועדה לעמוד בשיקוליה באשר למטרת אישור התקנת פסי האטה בהתחשב במכלול השיקולים הרלוונטיים לרבות המהירות המבוקשת, עומס התנועה, נוחות וכו' שתוצאתה הגדרה ספציפית על מידות פס ההאטה ומטרותיו.

במהלך הביקורת התבקש מנהל מחלקת התחבורה להציג להמחשה החלטות מול ביצוע להתקנת פסי האטה ובאיזו מידה ההליך מתבצע. **מתשובותיו הובן כי, את ההחלטות ביצוע מועברים בדרך כלל לחברה הכלכלית וזו לא בהכרח פועלת בהתאם לסקיצה ומידות מדויקות לביצוע.**

ממצאי הביקורת בנושא מצביעים על כך, כי קיימת שונות רבה בין פס אחד למשנהו (לעניין מידותיו והמרחקים שביניהם) ולא בהכרח תואמים את כוונת החלטות ועדת התנועה. כמו"כ, התקנת פסי האטה ברחובות ראשיים מחייבת חשיבה מעמיקה וראיה גלובלית בתפיסת התנהלות התנועה ברחובות אלה. כך למשל, אם בכוונת ועדת התנועה להגביל מהירות באמצעות פסי האטה ל- 30 קמ"ש כמשל, חזקה עליה להגדיר בתמרור ובנוסף את כל קטע הכביש בהגבלת המהירות כאמור.

סיכום ממצאי הביקורת מעלים, את הליקויים הבאים:

- ❖ העדר מדיניות סדורה בנושא פסי האטה
- ❖ העדר פיקוח על אופן בניית פסי האטה והתאמתם לתקן המומלץ
- ❖ חלק ניכר מפסי האטה בעיר לא מסומן כלל.
- ❖ במקום שקיים סימון זה אינו תואם את המלצות משרד התחבורה חלקם דהויים ובלתי נראים לעין.
- ❖ תמרורי האזהרה בקטעים שבהם קיימים פסי האטה, אינם מבהירים דיס את אורך קטע הכביש שבו מותקנים פסי האטה ולא את המהירות המומלצת לנסיעה.

לסיכום

ההצדקה הבסיסית להתקנת פסי האטה כפי שמובא בהנחיות הינה להורדת מהירות נסיעה גבוהה בהתאם להיררכיית הרחוב, כאשר גורמים נוספים כגון: תאונות דרכים, מספר אוטובוסים ונפח התנועה ברחוב, מהווים שיקולים מנחים בלבד. אומנם גישה זו נראית נכונה ותואמת את רוח הדברים כפי שהם מוצגים במסמכים דומים של מדינות אחרות בעולם.

יחד עם זאת רשות מקומית צריכה לקבל החלטות על מיקום פסי האטה על בסיס נרחב יותר של קריטריונים ספציפיים וכמותיים ואיכותיים (להלן מדיניות מקצועית). הקמת פסי האטה באופן בלתי מבוקר מהווה מפגע פוטנציאלי.

נראה שגם בחלוף כשנתיים מאז דו"ח מבקר העירייה בנושא, הרשות לא פעלה מספיק בעניין זה והתלונה המוצדקת האחרונה ממחישה זאת ביתר שאת.

לוחות מודעות - פיקוח על השימוש**תלונה מס' 3****מהות התלונה**

המתלונן קובל על כך כי לפני כשנתיים שלח מספר פעמים באמצעות הדוא"ל למנכ"לית העירייה תלונות בנושא הדבקת מודעות רחוב באופן פיראטי, אך משום מה לא נענה, אם משום חוסר התייחסות ואם משום הרמת ידיים וחוסר טיפול בנושא כדבריו.

לטענתו המודעות המודבקות בצורה ברברית (כלשונו) המכסה את כל הלוח אשר הודבקו בהן מודעות למידע עבור הציבור ע"י ובאישור העירייה וכן מודעות אבל ואזכרה, אשר על כולן המפרסמים משלמים מכיסם. המקרים האלה חוזרים ונשנים ונעשים ע"י גורמים בלתי מאושרים הגורמים נזק כספי למפרסמים וכיסוי מודעות אקטואליות.

בפניותיו ביקש לדעת האם בעלי המודעות הפיראטיות נושאים בדין. בנוסף, המליץ להעמיד לוח מודעות קטן לאבל ואזכרה ליד כל לוח מודעות גדול, על מנת שמודעות האבל והאזכרה לא יודבקו על הלוחות הגדולים (ההדבקה כיום על הלוחות הגדולים בגלל שאין לוחות המיועדים לכך בסמוך אליהם). מצר שאין התייחסות לכך.

בירור התלונה

מנהלת אגף שפ"ע שהתבקשה בעניין טרם השיבה למרות תזכורות.

ניתן כבר בשלב לציין כי יש ממש בטענות המתלונן, היות והדברים קבלו ביטוי בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2010 בנושא שילוט, אבל נדמה שלא נעשה הרבה בנושא .

להלן תזכורת מדו"ח מבקר העירייה \שילוט משנת 2010 :

ברחבי העיר פזורים כ-43 לוחות מודעות עירוניים בגודל 1.5 מ' x 2.5 מ' (כ-3.75 מ"ר), שנועדו עבור הדבקת מודעות בתשלום לכל דורש באמצעות מח' השילוט, בכפוף לתנאים בסיסיים כמפורט בחוק העזר לעניין זה. מסיוור ברחבי העיר ניתן לקבוע, כי מרבית לוחות המודעות המוצבים בשכונות אינם מתוחזקים כהלכה ומצבן הפיזי ירוד ולא מכובד.

עפ"י הנוהל הקיים, פונה אשר מבקש לתלות מודעות בלוחות העירוניים, מגיע למחלקה עם המודעות, המחלקה בודקת את תוכן המודעה (שלא תפגע ברגשות הציבור) בודקת את גודל המודעה (מודעה גדולה, בינונית, קטנה, זעירה) ומחייבת עפ"י התעריף בחוק העזר, המבקש נשלח עם טופס תשלום למחלקת הגביה ועם הצגת הקבלה מתואם מועד להדבקת המודעות עם המבקש. עותק הקבלה מוצמדת למודעה הנדרשת ומתויקת בקלסר מודעות.

הסמכות לאכיפת הדבקת מודעות על לוח מודעות בתשלום מתוקף חוק העזר הקיים מוטלת על הרשות. החוק מעניק סמכות לרשות למכירת זכויות שימוש בלוחות המודעות בתשלום לכל דורש.

חזקה על נותן השירות לקיים את החוק, לא רק בהיבט של גביית אגרת שילוט אלא גם ובעיקר באכיפה כלפי מי שעושה שימוש בלוחות ללא תשלום. העדר אכיפה כפי שקיים כיום, פוגע בראש ובראשונה בציבור הלקוחות שרכשו את השירות ולא מקבלים תמורה, לצד הפגיעה בסדר הציבורי.

לסיכום :

על רקע ממצאי דו"ח הביקורת משנת 2010 ועל רקע התלונה הנ"ל, מתבקש לאכוף לאתגר את החוק בנושא ועד לאכיפה מלאה, **יש להימנע מלגבות אגרות למודעות בתשלום היות וממילא הצרכנים אינם מקבלים תמורה מלאה בהעדר אכיפה.**

יש טעם לשקול הקצאת שטח מוגדר (מיוחד) בלוחות המודעות לטובת הציבור הרחב עבור מודעות כגון: מכירת חפצים, השכרת דירות, שמרטפות שיעורי עזר וכו'. לצורך זה מומלץ להגדיר שמודעה לא תעלה על 30x30. הדבר יתיישב עם שיפור השירות לתושב מחד וימנע תליית מודעות על עמודי חשמל, מתקנים וכו'.

הנחה בארנונה מתוקף זכויות אם חד הורית
תלונה מס' 4

מהות התלונה

בתחילת חודש נובמבר 2011 התקבלה תלונה שעניינה בקשה להנחה מארנונה מתוקף היותה אם חד הורית. לטענת המתלוננת ובהמשך להתכתבויות שונות שהחלו בחילת חודש יולי 2011 לרבות צירוף מסמכים מבוקשים מעת לעת, טרם נענתה. לטענת המתלוננת הינה תושבת העיר (כיום בשכירות) אשר עברה להתגורר בתל אביב על מנת להיות קרובה למקום עבודתה (מזה כ 35 שנה). בשל נסיבות אישיות עברה לגור זמן מה בבית הוריה בראש העין ובהמשך שכרה דירה בעיר.

המתלוננת פנתה מחלקת הארנונה בבקשת הנחה לאם חד הורית עפ"י זכאותה ולצורך זה כטענתה בקשה מעיריית ת"א לבטל שם ההנחה. (צירפה אסמכתא לכך) בתשובת ביניים נענתה שהנושא הועבר לעיון והחלטת היועצת המשפטית לעירייה. לטענת המתלוננת טרם קבלה תשובה ועל כן פנתה לממונה לנוכח השיהוי מאז פנייתה.

בירור התלונה

מבדיקה עם מחלקת הגבייה שנתמכה בהתייחסות בכתב מיום 9.11.12 עולים הממצאים הבאים : בהתאם לתקנות להנחה מארנונה, המתלוננת זכאית לקבל הנחה השיעור של 20% מסך החיוב. עם זאת, מתן הנחה כפוף לדרישת העירייה ולעמידה בקריטריונים שנקבעו על ידה לצורך זה ואשר בסמכותה לקבוע. הדרישה לביצוע רישום במשרד הפנים אינו נובע רק מהכללים הנ"ל, אלא ובעיקר כיוון שמדובר בחוק מדינה, לפיו על כל אזרח לעדכן את כתובתו ברישומי משרד הפנים וכפי הידוע רשויות מקומיות הינן מוסד ציבורי האמור לפעול בהתאם לדין.

יתר על כן, דרישה זו נובעת גם מהאמור בתקנות ההסדרים במשק, בדבר הנחה מארנונה, לפיהם על הרשויות לדאוג כי תינתן הנחה אחת בגין דירה אחת בלבד. הבקשה לקבלת אישור מהרשות שבה התגוררה קודם הגעתה לראש-העין, הינה לצורך קביעת המועד המדויק לתחילת ההנחה בלבד. לאור האמור לעיל, רק במצב בו יבוצע רישום במשרד הפנים, ימלא אחר דרישות התקנות המהווה תנאי למתן ההנחה.. תשובה ברוח זו הועברה למתלוננת

לסיכום

המתלוננת מסיבותיה בחרה שלא לשנות מקום מגוריה בת"א וזו זכותה, מנגד בקשה גם לקבל הנחה מבלי לשנות כתובת כמתבקש לעניין זה. נראה כי המתלוננת מבקשת להינות משני העולמות גם יחד. מלבד השיהוי במתן תשובה לפונה, לא נמצאה הצדקה ראויה לטענת המתלוננת. התייחסות הרשות בעניינה כפי שעולה מתשובתה לממונה, אכן תואמת את הוראות החוק ומבחינה זו הרשות פעלה כנדרש.

נזק במדרכה ברחוב רש"י 123
תלונה מס' 5

מהות התלונה

בחודש מרס 2011 התקבלה תלונה שבה נטען כי נגרם לה לנזק בעקבות עבודות החכ"ל. לטענתה, לפני שנתיים לערך החברה הכלכלית ביצעה עבודות מדרכות וכביש חדשים. לטענתה עקב העבודות החברה נכנסה לחצר בית מגויה לבצוע בריכה לביוב.

לטענתה העבודה בוצעה ע"י קונגו שהרעיד את המדרכה והחצר במרפסת ועקב כך נגרמו נזקים במדרכה. לדבריה פנתה מספר פעמים למחלקת ההנדסה וזו הפנתה אותה לחברה הכלכלית. בעקבות זאת הפנתה מספר פעמים במכתבים לחברה הכלכלית וזו השיבה בשלילה בהסתמך על סיור שערך במקום המפקח מטעמים בחודש יולי 2010.

בירור התלונה

מנכ"ל החברה הכלכלית שהתבקש בעניין זה השיב לממונה כלהלן :
 בד בבד עם מסירת העבודה מהקבלן/חכ"ל לעירייה עלו הטענות נערכו מספר בדיקות וסיורים בביתה כולל סיור אחד בנוכחות הקבלן/פיקוח/נציגי אגף ההנדסה והח"מ . מספר דברים טופלו כולל כאלה שלא היו קשורים במישרין לעבודות. התלונה הזו הינה צינית וניסיון לשפר מצב על חשבון הרשות המקומית .

לסיכום

לאחר בחינת חלופת המכתבים לרבות של החכ"ל, ולנוכח הזמן הרב שחלף מאז (להוכחת קשר סיבתי) לא נמצאה עילה ממשית המצדיקה את התלונה ובנסיבות אלה זכותה של המתלוננת ככל שתמצא לנכון להגיש תביעת נזיקין פרטית. תשובה ברוח הדברים הועברה למתלוננת.

תלונה נגד הוועדה לתכנון ובנייה**תלונה מס' 6**

המתלוננת פנתה בתחילת חודש יולי 2011 בתלונה כנגד הוועדה לתכנון ובנייה (המכונה בפיה מר' ההנדסה) ובדגש כלפי מזכירת הוועדה. לטענתה, מזכירת הוועדה עשתה סחבת בטיפול בהיתרי הבניה שלה והמתונה לכאורה לדיון משפטי העומד ותלוי כנגד המתלוננת במחצית מאי 2011. כמו כן, המתלוננת טוענת, כי נעלמו לה לכאורה מסמכים בתיקה המצוי בוועדה.

מנהל הוועדה לתכנון ובניה שהתבקש בעניינים אלה השיב כלהלן:

בעקבות הפניה ערכתי בדיקה בתיק הבקשה של המתלוננת ולא מצאתי כי חסר בו חומר כלשהו. יתר על כן, הטיפול בבקשה הנ"ל מתנהל ככל טיפול בכל בקשה אחרת בלא הבדל ובוודאי שבלא כל סחבת מצד הוועדה המקומית. משך הזמן הניכר של הטיפול בבקשה נגרם בשל אי טיפול של מבקשת עצמה כפי שמפורט להלן:

הבקשה נקלטה בחודש מרץ והמבקשת קיבלה נוסח פרסום עוד בחודש זה, למרות שלא שולם הפיקדון וזאת בכדי לא לעכב הפרסומים. בפועל הפרסומים נמסרו לוועדה במהלך חודש מאי, אישור על הודעות לגובלים נמסרו בחודש יולי וכנ"ל גם תשלום הפיקדון מסיבות אלו לא היה ניתן לדון בבקשה קודם לכן.

לבקשה התקבלה התנגדות, בקשתה של הנ"ל תידון במסגרת ועדת המשנה לתכנון ולבניה הקרובה כולל דיון בהתנגדות.

ראווי לציין, כי הרקע לבקשה הינו ביצוע עבירות בניה חמורות של בניה בלא היתר והקמת יחידות דיור רבות מכפי הניתן לאישור ע"י המבקשת. עבירות אשר בגינן נגזר דינה כולל קנס כספי ניכר. תלונה קודמת של המתלוננת לממונה על המחוז המוזכרת בפנייתה נענתה בשעתו בפירוט על ידו.

לסיכום

מתוך תשובת מנהל הוועדה נראה, כי אין ממש בתלונה ואפשר שהדברים נובעים יותר מתחושות של המתלוננת על רקע ההליכים משפטיים שנקטו נגדה ולא מעובדות מוכחות.

אם חד הורית- זכות להנחה בארנונה**תלונה מס' 7****מהות התלונה**

בחודש יוני 2011 התקבלה תלונה שעניינה ביטול הנחת ארנונה שלה זכאית המתלוננת מתוקף היותה אם חד הורית מתוקף תקנות חוק ההסדרים במשק לעניין זה, המקנה לה זכאות להנחה בארנונה בשיעור של 20% משטח המגורים.

למתלוננת הוענקה הנחה זו משנת 1994 באופן רציף, אולם בשנת 2010 מחלקת הגביה החליטה לבטל את ההנחה בשיעור זה ובכלל משום שנטען ע"י מחלקת הגביה כי מתגורר עם המתלוננת אדם נוסף. בתלונתה הסבירה, כי אין מדובר באדם שנשוי למתלוננת ואינו מתגורר דרך קבע בישראל להוציא פרקי זמן שונים מעת לעת בהם הוא מתארח אצל המתלוננת. עוד נטען, כי רישום של אדם נוסף בדירה היה לצורכי הקצבת מים לתקופה קצובה. בגין דווח זה מחלקת הגביה שללה את הזכות להנחה. המשך פניות המתלוננת והתייחסויות הדדיות שהיו בין הצדדים לא הניבו דבר בנושא.

בדיקה עם מחלקת הגביה

האדם הנוסף שבו מדובר (להלן האבא של כלת המתלוננת) על פי כתב התלונה, העביר את כתובתו בארץ לכתובת מגורי המתלוננת, על מנת שיוכל לקבל דברי דואר בעבורו. מקום מגוריו הקבוע בכל ימות השנה בחו"ל (אנגליה). הגעתו לארץ נעשית מס' מועט של פעמים בשנה במס' ימים בודדים, לצורך זה המתלוננת צירפה ריכוז מועדים בהם שהה בארץ, בדרך כלל בין חמשה ימים ל- עשרים ושניים יום בשנה לכל היותר.

מחלקת הגביה שהתבקשה בעניין זה וכללה את התלונה המפורטת מאוד, בחנה שוב את הנושא והגיעה למסקנה, כי לא הייתה הצדקה לשלול לה את ההנחה.

בעקבות זאת מחלקת הגביה הודיעה למתלוננת בדבר זכאותה להנחה כהורה יחיד בשיעור של 20% מתחילת שנת 2010.

לסיכום: **התלונה מוצדקת**, תשובה ברוח האמור הועברה למתלוננת.

חיוב שווא בגין אגרת שמירה בעיר**תלונה מס' 8****מהות התלונה**

המתלוננת תושבת עיר מזה כ- 7 שנים המקפידה לדבריה לשלם מדי חודש בחודשו חיובי הארנונה והמים בעיר. בתאריך 1/4/09 העתיקה את מקום מגוריה לכתובת אחרת בעיר. יום קודם לכן הסדירה את כל התשלומים המתבקשים בעירייה. במהלך חודש אפריל 2009 נשלחה למתלוננת חשבונית בגין שמירה לחודשים מאי-יוני 2009 בסך של 32.4 ₪.

בבירור שביצעה בתאריך 21/4/2009 מול נציגת שירות הלקוחות נאמר לה כי החשבונית שנשלחה שגויה וכי החיוב הופק פעמיים בטעות ואין צורך לשלם אותה. אולם מאז הבירור הרשות המשיכה מספר פעמים לשלוח באופן שוטף חשבוניות בגין אותו חיוב והניסיונות לבטלו עלו תוהו. יצוין כי החשבוניות שנשלחה מתייחסת חוב אגרת שמירה המיוחסת לכתובת הקודמת. במהלך חודש אפריל 2011 נשלחה שוב חשבונית חיוב בגין שמירה בעיר "יתרת פיגורים". בחשבונית הפעם צוין, כי החוב התייחס לכתובת הנוכחית. בשיחה עם נציגת שירות לקוחות נמסר לה כי החשבונית הינה בגין חוב עבר, שלא שולם ומתייחס לשמירה לתקופה מרץ עד יוני 2009.

בירור התלונה

מבחינה עובדתית במהלך חודש מרץ 2009 המתלוננת התגוררה בכתובת הקודמת ואת חובה הסדירה לעירייה טרם מעבר לכתובת החדשה. (המתלוננת צירפה תכתובת ו אסמכתאות על התשלומים) לרבות תשלומים בגין שמירה לחודשים מרץ-יוני 2009). **מבדיקה עם מחלקת הגבייה עולה כי התלונה מוצדקת ואכן החיוב בוטל.** תשובה הועברה לשביעות רצונה של המתלוננת.

מומלץ למחלקת הגבייה להפיק לקחים ממקרה זה ולגבות בנוהל סדור נושא חילוף כתובת ואופן סגירת החשבונות. תשלומים עפ"י דין לרשות חשובים, מנגד גם רמת השירות חשובה לא פחות. יש לתת על כך את הדעת למניעת חוסר נעימות בזבוז זמן מתושבים הנוהגים עפ"י חוק.

עמודי בטיחות המהווים מכשול למכוניות וסיכון לחיי אדם

תלונה מס' 9

מהות התלונה

המתלוננת קבלה על כך שהרשות הקימה עמודי בטיחות בצידי המחסום בכניסה לחניה. עמודי בטיחות אלה נועדו למנוע חניית הורים שאוספים את ילדיהם מהמתנ"ס. לטענתה מיקומם של עמודים אלה אינו הגיוני ומהווה סיכון בטיחותי כמפורט להלן: עמוד אחד הנמצא בכניסה לחניה בצד השמאלי בולט ומהווה מפגע בכניסה וביציאה מהחנייה. בתקופה הקצרה מאז התקנת העמודים נגרם נזק ל-3 כלי רכב מהשכונה כתוצאה מהעמוד הבולט(חורג), עוד נטען כי התקנת עמודי הבטיחות הצרה את הכניסה לחניה שהפכה לצוואר בקבוק לתמיכת טענתה צירפה תמונה המשקפת את המצב.

המטרה לשמה הותקנו עמודי הבטיחות לא נפתרה היות שכיום הורים הבאים למתנ"ס מחננים את הרכב חציו על המדרכה וחציו על הכביש במקביל לעמודי הבטיחות. הדבר יצר במערך החדש עומס ואנדרלמוסיה של כלי רכב באזור זה. לטענתה פניותיה לעירייה לא הניבו תוצאות. המתלוננת צירפה תמונה התומכת בטענותיה בעיקר לעמוד החורג.

בירור התלונה

מנהל מדור תנועה ברשות שהתבקש בסוגיה זו, השיב כי הנושא יטופל בימים הקרובים והעמוד הבולט יפורק. כמו כן תעשה בדיקה חוזרת במקום בליווי יועץ תנועה לבחינת המצב בשטח. בהמשך דווח לממונה על הסרת העמוד החורג במקום. תשובה ברוח זו הועברה במקביל גם למתלוננת.

לסיכום

התלונה נמצאה צודקת וטופלה ע"י הרשות בזמן סביר בהתאם.

הגבלת חנייה ברחוב קתרוסתלונה מס' 10מהות התלונה

המתלוננת מתגוררת ברח' קטרוס בסמוך למועדון קשישים ומשרדים השייכים לאגף הרווחה. לטענתה, בסוף הרחוב בשטח שצמוד לבניינים הסמוכים למקום מגוריה, קיימות בעיות חניה בכל שעות אחר הצהריים הנובעות מכך שמגיעים כלי רכב למועדון הקשישים או לחילופין למח' הרווחה. לדבריה המצב לעיתים נעשה בלתי נסבל היות וכתושבת הרחוב היא לא אמורה לחפש חניה. תהייתה על כך מדוע אנשים המגיעים לזמן קצוב למשרד הרווחה ושאנם נכים לא יכולים לחנות על הכביש במקביל לרחוב משם ממילא קיימת גישה נוחה למועדון.

עוד הוסיפה כי, במקום קיים שלט המוצב בשטח ואוסר חנייה " פרט לסגל עובדי הרווחה" ולא נאמר באלו ימים ושעות מדובר.

בירור התלונה

מנהל מדור תנועה שנדרש לכך, התבקש בין השאר להמציא אסמכתא (אישור וועדת תנועה) בגין תוקפו של השלט המוצב באזור החנייה וכמו כן התבקש הסבר מדוע הנוסח הרשום ע"ג השלט גורף מידי ולא מתוחם בימים ושעות בשבוע. בתשובה העביר לממונה את נוסח החלטת וועדת התנועה מיום 4.3.10. עם זאת הוסיף כי ידאג להוסיף את הערות הממונה לעניין הגבלה בימים בוועדת התנועה שכן השלט כיום גורף.

לסיכום

ככלל ככל שקיימת חנייה שבהגדרתה ציבורית זכאים לחנות בה כל תושב או עובר אורח במקום. יחד עם זאת במידה והבעיה חריפה ומערכתית, הרשות רשאית להסדיר נושא זה עפ"י שיקוליה. במקרה הנדון, הרשות מתוקף סמכותה קבעה הגבלת חנייה במקום לטובת עובדי משרדי הרווחה ותפעול מועדון קתרוס. התלונה נמצאה כצודקת באופן חלקי משום שהאיסור הקיים כיום גורף שלא לצורך.

המלצה- על הרשות להשלים בוועדת התנועה את הגדרת האיסור בימים שלא באופן גורף.

דו"ח חנייה לרכב נכה

תלונה מס 11

מהות התלונה (בתמצית)

ביום 28.3.2011 ברחוב המלאכה 11, יחד עם אמי הנכה החניתי את הרכב מס' 8836628 בחנייה המיועדת לנכה. הרכב מצויד בתג חנייה לנכה (מהסוג החדש) בתוקף 11.01.2013.

תו החנייה הוצג בקדמת שמשות הרכב (דש בורד) ונראה ברור דרך השמשה הקדמית של הרכב. בסביבות השעה 13:00 נגשנו לרכב ולהפתעתנו הרבה גילינו שלמרות תג חניית נכה נרשם לנו דו"ח ע"ס 1,000 ₪. בבירור שערכתי עם רשות החנייה טענו שהתו אינו מופיע במסוף, ואולי זה מזויף, אני השגתי את משרד התחבורה בטלפון ראשון, שוחחתי עם גב' דינה אשר אישרה, כי "התג הוא בתוקף, מופיע במחשב והוא לצמיתות". העובדה שנרשם דו"ח חנייה לרכב הנושא תג חניית נכה בתוקף, גובל בחוסר סבירות קיצונית, דבר שגורם לנו לעוגמת נפש ומטרד מיותר.

בירור התלונה

לאחר בדיקה עם רשות החנייה עולים הממצאים הבאים:

אכיפת חניות נכים ורכבי נכים מבוצעת על-פי חוק חנייה לנכים, התשנ"ד 1993.

בפועל, זיהוי רכב נכה אינו מתבסס רק על תו הנכה המוצמד לרכב, אלא על נתוני מאגר משרד הרישוי. בהתאם להוראות צו התעבורה (עבירות קנס) (תיקון), התשע"א-2010, שנכנס לתוקפו בתאריך 01.12.2010, גובה הקנס בעבירה של חנייה בחניית נכים עודכן מ- 500 ₪ ל- 1,000 ₪.

החל מיום 02.01.2011 הרשות החלה לאכוף לפי גובה הקנס החדש. מתוך רגישות והתחשבות כלפי הציבור, הפקחים הונחו לבצע בדיקה כפולה: בנוסף לבדיקה השגרתית בתוכנת המסופונים, גם במערכת המידע של רשות החנייה המקושרת ישירות למאגר המידע של משרד התחבורה. בתאריך 28.03.2011 ניתן הדו"ח שבנדון, וזאת לאחר בדיקה כפולה של הפקח, הן במסופון והן במערכת המידע של משרד התחבורה (דרך רשות החנייה). בגוף הדו"ח ניתן לראות את הערת הפקח המעידה על הבדיקה הכפולה:

מעיון בשאילתת משרד התחבורה שהופקה ביום 03.04.2011 שעה 13:44

ניתן לראות שאין מדובר ברכב השייך לנכה. יחד עם זאת ולאור התקשות המתלוננת פקידות רשות החנייה יזמו פנייה טלפונית לגב' אלה ממשרד הרישוי, אשר טענה כי לרכב אכן היה בעבר תו נכה, אך מכיוון שנעשתה העברת בעלות, נשללה ממנו הזכות לתו נכה וכדי לחדשו - על בעל הרכב לפנות למשרד הרישוי. בנסיבות אלה בקשת הערעור נדונה בפני התובעת העירונית, וזו החליטה לפני מסורת הדין לבטל את הדו"ח. למתלוננת הובהר כי כל עוד נושא זה לא יוסדר מול משרד הרישוי (להלן הגוף המוסמך) רכב זה לא ייחשב כרכב להסעת נכה.

לסיכום-התלונה לא מוצדקת וסעד בצידה לאור הנסיבות.

הנדון: בניית ממ"ד ע"י החכ"ל – משפ' (מ)
תלונה מס' 12

מהות התלונה (נוסח הכותב)

תרשה לי לעדכן אותך, בתלאות שעוברת משפחתי, ע"י "החברה הכלכלית לראש העין" במשך שנה וחצי, מאז חתימת החוזה וכל מה שהספיקו לעשות זה רק להרוס ולקלקל - אמת לאמיתה, כן ואף אחד לא מוכן לקחת אחריות. לעניות דעתי (ולא רק!), צורת ההתנהלות של החכ"ל בנושא הממד"ים מתחת לכל ביקורת ואף מעבר לזה!!!

החכ"ל החליטו לעצור את בניית הממד"ד מזה כחודשים וחצי (לאחר עבודה מסורבלת של כחודשים, שה"כ ארבעה וחצי חודשים), בתואנות שווא, כאשר האמת, כי גליתי להם "שהמלך ערום", נעלבו ואני עכשיו בתהליך של ענישה, כמו שהצהיר **קבלן המשנה: "עכשיו תחכה שנה...."** את ענייני זה הבאתי בפני מנכ"לית העירייה, מהנדס העיר, מנכ"ל החכ"ל, מתכנן הממד"ד – המהנדס בלס – מפקח העל, לצערי חוץ מהבנה ואמפתיה ודוחות שמאשרים את טיעוניי (רצ"ב), העסק תקוע במצב של:

- אתר חפירות עם 4 כלונסאות, שנבנו לא תקינות, **ללא פיקוח ובדיקה** של מהנדס,
- בריכת ביוב שבורה, מכוסה זמנית ע"י קרש, היא כנראה תוצף במים ובוץ מהחורף הקרב.
- פסולת בטון ועפר, על המדרכה ועל העצים (אשר שבורים, קבורים ובתהליך התייבשות), עם תחילת הגשמים כל זה יגלוש לחצר, לביוב ומהמדרכה לכביש!
- צנרת המים הראשית לבית שבורה, זמנית שמו צינור פלסטי **והחמור ללא הארקה**, מחכים שמישהו יתחשמל!
- צנרת הגז שבורה, זמנית שמו מערכת בלונים קטנה,
- צנרת המים לגינה מנותקת, העצים והדשא בתהליך התייבשות,
- מחסן ומדפים שפיניתי הרוס, מהעפר ושיירי הבטון שכף הטרקטור רמסה ושלא פונתה עד היום, וכל הציוד שיהיה במחסן יהיה חשוף לגשם.
- היעוד של הממד"ד לא יהיה לי זמין – לשעת חרום!

הערות הממונה

בשנת 2010 הרשות יזמה לציבור התושבים הקמת ממ"דים באמצעות החכ"ל כגורם מתווך עם קבלני המשנה. למרות הכוונות הטובות של הרשות, נראה שאקט זה יצר אורגן עירוני כקבלן משנה של תושבים (להלן מזמיני עבודה) מצב מאוד לא רצוי, שכן נוצרים מטבע הדברים מתחים בין מזמין העבודה לקבלן המבצע. בנסיבות אלה הוסבר למתלונן מעמדו כמזמין עבודה מול קבלן מבצע תהה זהותו אשר תהה ועליו להסדיר את ענייניו במסגרת זו עם כל המשתמע.

עניינה של תלונה זו קשורה ליחסי מזמין וקבלן שירותים. היות ואינה במסגרת קטגוריית התלונות שביחסי הרשות והתושב שבסמכות הממונה. משום חשיבות העניין בפן העקרוני נמצא לנכון להביא את תוכנה כאן.

- מומלץ לרשות להפיק לקחים ממקרה ולהימנע מלשמש באופן ישיר או עקיף כקבלן מבצע של ציבור התושבים (הצרכנים) משום המתח הטבעי שקיים בין הצדדים לביצוע עבודה.

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

