

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח שנתי מס' 5

לשנת 2013

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור הדו"ח השנתי מס' 5 לשנת 2013

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, מוגש בזה למועצת הרשות הדין והשבון השנתי מס' 5 מטעם הממונה על תלונות הציבור. דו"ח זה מסכם את הפעולות של הממונה לשנת 2013 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 2013 - סקירה וסיכום.....	217
2.	נספח א' - היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2012-2013.....	225
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2013.....	227
4.	סמכויות הממונה - מקור סמכות.....	243

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 5

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/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 2012-2013 כולל נתונים סטטיסטיים ובפילוח אגפי הרשות לפי סוג הפניה בגין כל הפניות שהתקבלו במוקד בשנים הנ"ל. (להלן פניות הציבור)
- ב. ממצאי בירור תלונות שהתקבלו עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור העונות לתנאי החוק.

פרק - מוקד פניות הציבור

לטובת התושבים עומד "מוקד לפניות הציבור" המאויש 24 שעות ביממה, כאשר בכל משמרת נמצאות שתי מוקדניות הקולטות את הפניות ומנתבות אותן לאגפים ו/ או המחלקות השונות. בשעות הפעילות הרגילות נוכחת עובדת ותיקה שעבדה בעבר כמוקדנית שנים רבות וכיום המשמשת מזה כ-ארבע שנים כמנהלת המוקד, כפופות לה 8-10 מוקדניות. הפניות כאמור מנותבות למחלקות השונות עפ"י העניין והמחלקות פועלות לטיפול ומתן מענה לפניות השונות.

מערכת מוקד פניות הציבור- מנוהלת באמצעות תוכנה מיוחדת לכך בשם "CRM שיא", החברה משרתת כ-1300 רשויות, והוכנסה לרשות בשנת 2011.

היתרונות העיקריים של התוכנה החדשה עפ"י חו"ד איש המחשוב ברשות 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 סולרי לפקחי העירייה.
- מערכת דוחות מפותחת למעקב אחרי פניות.
- פילוח סטטיסטי של פניות.
- תמיכה 24 שעות ביממה.

המוקד מאויש ע"י עובדת ותיקה ומשמשת כמנהלת המוקד, כפופים לה מוקדנים שהם עובדי קבלן חב' האבטחה ברשות, עובדים אלה בדרך כלל סטודנטים עובדים במשמרות, כך שבמשך היום המוקד מאויש באופן רציף ע"י שני מוקדנים כאשר בין לבין קיימת תחלופה רבה של עובדים ובשעות הלילה המוקד מאויש ע"י מוקדן אחד. (בכוונת הרשות להמיר עובדי הקבלן לעובדי רשות מן המניין)

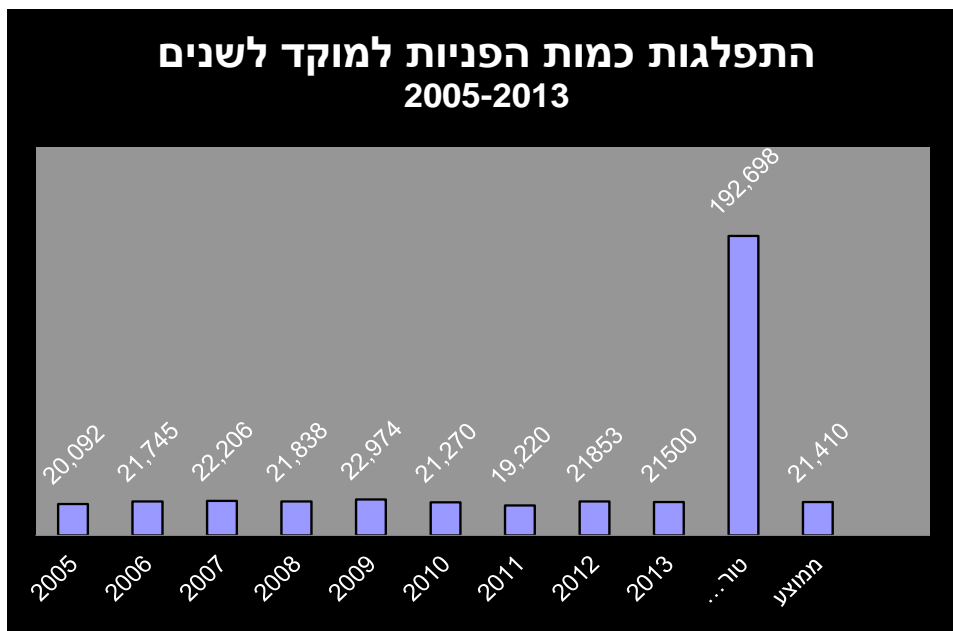
לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה. היתרון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

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

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

בין השנים 2005-2013 התקבלו במוקד העירוני כ-193,000 פניות, מתוכן נותרו פעילות כ-800 פניות (כ-3.3%) נתון זה מתייחס אך ורק בגין שנת הדו"ח (2013).

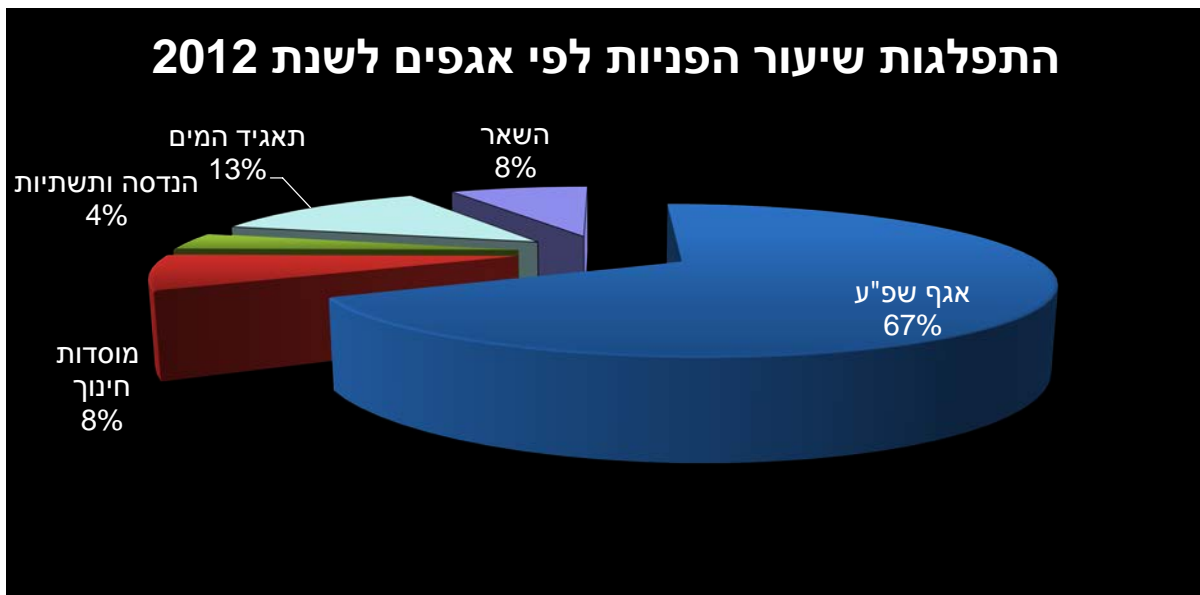
להלן היקף הפניות לשנים 2005 – 2013:



מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-9 השנים האחרונות די קבוע פחות או יותר. סך הפניות בממוצע רב שנתי (משנת 2005) כ-21,400 פניות (בנטרול כ-3,000 פניות בגין תאגיד המים). 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. אמצעי העברת הפניות בעיקרן דרך הטלפון ורק 1.4% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט. סך הפניות למוקד בשנת 2013 כולל מים וביוב עמד על – 24,489 פניות מתוכן סך כ-3,000 פניות עניינן בנושאי מים וביוב המנותבות ישירות לטיפול תאגיד המים. מבחינה זו הרשות מהווה תחנת ממסר וכשירות לתושב להעברת פניותיהם בנושאי מים וביוב לתאגיד. בסיכומו של דבר סך הפניות שבטיפול הרשות עומד השנה על כ- 21,500 פניות היינו בדומה לשנה קודמת .

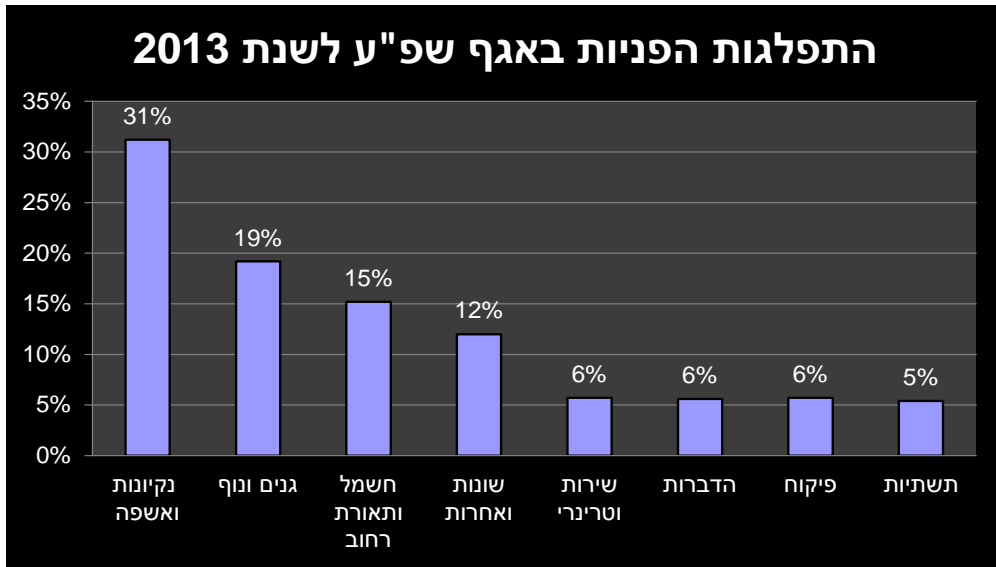
להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2013 (שנה קודמת אגף שפ"ע היווה כ- 76%)



פירוט סוגי הפניות וכמותן- ראה נספח א'

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

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



פניות לפי מחלקות בסדר יורד - אגף שפ"ע

מחלקה	סה"כ פניות	פתוחות	הערות
ניקיונות	5125	0	אשפה, גזם, פגרים, רחובות
גנים ונוף	3160	24	השקיה, עצים וצמחייה
חשמל	2503	24	תאורת רחוב, מוסדות חינוך
שירות וטרינרי	1122	0	
פיקוח	934	0	
הדברות	914	0	
תשתיות	888	44	
מחזור	667	167	
נט"מ	537	20	
איכות הסביבה	434	2	
תברואה	75	0	
שילוט	73	10	
רישוי עסקים	17	1	
סה"כ	16,449	292	

כמות הפניות בנושאים הקשורים לאגף שפ"ע בשנת 2013 מהווה כ-67% מכלל הפניות (כ-16,450 פניות). שנה קודמת שיעור דומה כ-16,600 פניות, .

דיווח על עבירות בנייה - ככלל, איתור עבירות בניה ברשויות המקומיות, נעשה בדרך כלל באמצעות מפקחי הוועדה. יחד עם זאת, חלק ניכר מעבירות הבניה מתגלות עקב פניות תושבים. השנה הונהגה אפשרות דווח על עבירות בנייה לכאורה בעילום שם למוקד דרך אתר הרשות. **בחינת מעשית של אפשרות זו בשנה קודמת מעלה שלא ניתן לבצע את הפנייה והכוונה הייתה על דווח טלפוני. ההערה תוקנה והנושא הותאם באתר הרשות.**

להלן פירוט כמותי של עבירות בניה לסוגיהן שהתקבלו ברשות בשנים 2012 ו- 2013:

מצב	סטטוס	2012	2013
סגורות	בעיה פרטית	3	4
סגורות	הועבר לתובעת	5	2
סגורות	טופל ע"י הפונה\בעלים	2	3
סגורות	לא נמצאה בעיה במקום	9	10
סגורות	פנייה כפולה	14	4
סגורות	ללא סטטוס	2	1
סגורות	טופל	177	150
	סה"כ סגורות	212	174
	סה"כ פתוחות	0	13
	סה"כ פניות	212	187

מנתוני הטבלה עולים הממצאים הבאים:

סך הפניות בנושא זה (עבירות בניה לסוגיהן) בשנים הנ"ל כ- 200 פניות בממוצע לשנה. במקצת הפניות כמפורט בטבלה קיים הסבר לסגירתן. מאידך, לכ- 80% ויותר אין פירוט מלבד הרשום "טופל" ככל שמדובר להבדיל בנושא אשפה אולי אפשר להניח את הדעת למונח "טופל" אולם, ככל שמדובר בעבירות בניה, הדבר מעלה תמיהות...

מתוך ניתוח נתוני אופן קבלת התלונה עולה, כי לכשליש מתוכן הינן תלונות בגין עבירות בניה שהתקבלו כהודעה אנונימית, בשאר המקרים קיים זיהוי של הפונה, להלן תושבי הישוב/שכנים וכו', עולה תמיהה כיצד יתכן שבגין עבירות בניה כאמור, לא נמצאה אפילו פניה אחת שמקורה מסיורי הפקחים ברשות (נקודה למחשבה).

אופן סגירת הפניות באגפים\מחלקות

במקצת הפניות מופיע לצד הפניה הסיבה לסגירתה אולם, במרבית הפניות לא מופיע נתון זה מלבד המונח "טופל". כאמור האגפים/המחלקות סוגרות בעצמן את הפנית לאחר גמר טיפול, אולם לא ניתן לפלח את סיבת הסגירה בקטגוריות שונות כגון: "טופל לשביעות רצון", "לא רלוונטי", "לא ניתן לביצוע" וכו'. בהעדר שפה משותפת אפשר ופניות שנסגרו וחזרו כפניות חדשות וגם זאת חשוב לדעת.

בשנים קודמות הוער על כך, אולם טרם נעשה מספיק בנושא. עיון בסטטוס הטיפול בפניות השנה מעלה כי 94% מהפניות (כ- 22,000) נסגרו מבלי לתת הסבר לסיבת הסגירה ורק במקצת הפניות ניתן הסבר לסגירה. יש טעם להרחיב את הנושא במערכת לצורכי ניתוח וניהול (ההערה חוזרת שנה חמישית) מאידך באשר לפניות הפתוחות (שהטיפול בהן טרם הסתיים) ניתן הסבר מניח את הדעת על סטטוס מצב פניות אלה כמפורט בטבלה שלהלן. יודגש כי נתון פניות פתוחות מתייחס אך ורק לשנת הדו"ח והוא בהעדר נתונים היסטוריים אשר נגרעו עם המעבר למערכת החדשה.

להלן טבלת סטטוס הטיפול בפניות (סגורות או פתוחות) לשנת 2013 לעדכון

סטטוס	פרטים	כמות	סיכום ביניים	שיעור
סגורה	טופלה (*)	21,923		
סגורה	טופל- בוצעה הדברה	611		
סגורה	בעיה פרטית	470		
סגורה	לא נמצאה בעיה	536		
סגורה	טופל ע"י הבעלים	112		
סגורה	פנייה כפולה	137		
סגורה	פנייה חוזרת	64		
סגורה	טופל בעקבות התראה	4		
סגורה	טופל עי הפונה	39		
סגורה	אין הדברה לנושא	59		
סגורה	טיפול גורם חיצוני	87		
סגורה	התראה	6		
סגורה	הועבר לתובעת	3		
סגורה	שיפוצי קיץ	8		
סגורה	נשלח פקח	9	24,068	98%
פתוחה	חדשה	178		
פתוחה	בטיפול	112		
פתוחה	בבדיקה	19		
פתוחה	אחר	67		
פתוחה	טיפול מתמשך	32		
פתוחה	במעקב	12	420	1.72%
	סה"כ כ"ל	24,488		100%

(*) הערה: כולל כ-3,000 פניות שעניינן מים וביוב המועברות לתאגיד המים.

- קיימת אי התאמה לנתון פניות פתוחות (חסר כ- 380 פניות פתוחות)

מוקד פניות- דרך אתר האינטרנט של הרשות

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

החידוש בהנהגת פניות הציבור גם דרך האינטרנט אכן מבורך. על פי הנתונים הקיימים עולה כי רק 1.8% מכלל הפניות התקבלו דרך אתר האינטרנט (שנה קודמת 1.4%). שיעור נמוך זה מחייב את הרשות לבחינת הנושא בהיבטים של נוחות המשתמש ובפרסום לציבור על האפשרות לפנות באמצעות כלי זה. ראוי לציין לחיוב כי לאחרונה הונהג משוב לפניית הפונה דרך הסלולר – היישום הוחל באפריל 2014.

אי שימוש בנתונים המפולחים

לא נהוג לעשות שימוש בנתונים המפולחים- הכמותיים כגון אשפה, חשמל, תשתיות וכו'.. כמו כן לא נהוג עדיין לקיים ישיבות סיכום תקופתיות לצד ניהול סיכומי דיון בהתאמה ליישום לקחים ושיפורים במתן השירות והשליטה והבקרה. - (מנהלת המוקד מסרה שלא מתקיימות ישיבות כאמור ובאם התקיימו היא לא זומנה). אין נהלי תפעול המוקד כללי, אגפי וכו'.

סיכום והמלצות**אי עשיית שימוש בנתונים המפולחים**

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

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

העדר נהלי תפעול - במחלקת מוקד

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

אין עדיין ברשות אמנת שירות לתושב המגדירה לכל סוג פנייה עפ"י מהותה מהו הזמן המוקצה (כתקן) לסיום הטיפול בה . ומכאן שלא ניתן לבחון את יעילות הטיפול בפרמטר זמן תגובה. יודגש כי המערכת החדשה מותאמת לשימוש בזמני תקן פנימיים לצורכי בקרה ובחינת רמת השירותים בנושאים השונים.

לא ברור מדוע הרשות לא עושה שימוש ולו ראשוני כפיילוט לקביעת תקני זמן בסיסיים, אשר ישמשו אותה בהמשך לקביעת תקנים מחייבים שיפורסמו לציבור. התעלמות מקביעת אמנת שירות יש בה משום ביטוי לחשש מהתחייבות כלפי התושבים שלא יעמדו בה. עם זאת ראוי לציין כי ראש העירייה (החדש) רואה עין בעין את נושא אמנת השירות וחשיבותה והודיע כי בכוונתו לפעול במרץ בנושא.

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

מומלץ להגדיר בנהלים את המונחים המשמשים את כלל הגורמים בטיפול בפניות לעניין ככלל (סגורה, פתוחה, טופל בטיפול. וכו'). וזאת על מנת שיהי מכנה משותף לכלל המשתמשים באופן שיהיה ניתן גם להשתמש בנתונים לצורכי השוואה לצד טיפול נאות יותר. כך למשל נרשם באחד המקרים כי "נשלח חשמלאי למקום", אפשר שבגין מצב זה ירשם ליד התלונה כביכול "טופל", מאידך אפשר שחשמלאי זה לא התגבר על תקלה והדיווח יהיה סותר (מקרה שאכן קרה וזו רק המחשה).

נספח א'

פירוט פניות הציבור לשנים 2012-2013 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פתוחות

שנת 2012			שנת 2013		
נושא	מס' פניות	סדר יורד	נושא	מס' פניות	סדר יורד
ניקיונות	4542	0	ניקיונות	5,125	-
גנים ונוף	3804	15	גנים ונוף	3,160	24
חשמל	2656	8	חשמל	2,503	24
תחזוקת חינוך	1947	51	תחזוקת חינוך	1,644	13
ביוב	1408	0	ביוב	1,342	2
מים	1337	3	מים	1,768	-
שרות וטרינרי	1103	0	שרות וטרינרי	1,122	-
הדברות	1100	0	הדברות	914	-
פיקוח	792	1	פיקוח	934	-
ביטחון	715	3	ביטחון	793	1
תשתיות	712	79	תשתיות	888	44
מחזור	643	53	מחזור	667	167
רשות החניות	571	3	רשות החניות	571	5
איכות הסביבה	517	3	איכות הסביבה	434	2
נט"מ	510	8	נט"מ	537	20
תכנון והנדסה	314	146	תכנון והנדסה	498	233
תחבורה	271	101	תחבורה	229	122
אוניברסיטה	211	1	אוניברסיטה	1	-
ועדת בניה	201	0	ועדת בניה	186	20
חברה כלכלית	193	2	חברה כלכלית	127	4
מנכל	158	144	מנכל	79	2
תברואה	143	0	תברואה	75	-
חינוך	111	2	חינוך	202	8
אחזקת מבנים	101	0	אחזקת מבנים	98	-
שילוט	91	11	שילוט	73	10
תביעות נזיקין	85	0	תביעות נזיקין	170	-
ספורט	67	6	ספורט	92	63
תקשורת	60	4	תקשורת	73	3

פעילות	מס' פניות	נושא	פעילות	מס' פניות	נושא
0	50	משטרת ישראל חיצוני	1	44	משטרת ישראל חיצוני
0	26	לשכת ראש העיר	-	21	לשכת ראש העיר
6	26	רישוי עסקים	1	17	רישוי עסקים
2	21	רווחה	6	21	רווחה
2	20	תרבות	12	12	תרבות
1	16	לשכת דובר	-	21	לשכת דובר
14	16	מחשוב	-	15	מחשוב
0	13	גביה	-	7	גביה
0	11	מכבי אש חיצוני	-	2	מכבי אש חיצוני
5	10	תרבות תורנית	-	2	תרבות תורנית
5	26	שונות\אחרות	11	22	שונות\אחרות
1,738	24,598	סה"כ	798	24,489	סה"כ

פרק - תלונות הציבור –רקע כללי

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

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

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

תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

במהלך התקופה התקבלו 12 תלונות בנושאים שלהלן:

תלונה מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1.	נגישות למוגבלים במעבר חצייה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 1
2.	בית ספר בעקבי הצאן- מטריד והפרעה לדיירים	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 2
3.	סמטאות רח' המוביל- מפגע תעבורתי בטיחותי	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 3
4.	חיוב ארנונה שגוי ברחוב העצמאות	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 4
5.	אי כיבוד הסכם של הרשות עם הנישום	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 5
6.	רכבים נטושים וגרוטאות	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 6
7.	תאורת רחוב- טיב הטיפול והעדר התייחסות	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 7
8.	העדר שילוט ברכב עירוני	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 8
9.	מספור כפול ברחוב פארן	מוצדקת חלקית	ראה פירוט תלונה מס 9
10.	חנייה כפולה ברחוב עפרוני	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 10
11.	פסילת מוצרים בשופר- סל (משגיח כשרות)	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 11
12.	דו"ח חנייה	לא מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 12

כ- 75% מהתלונות נמצאו כתלונות צודקות (כולל אחת באופן חלקי)

להלן תוצאות בירור התלונות הנ"ל:

תלונה מס' 1

העדר נגישות למוגבלים במעבר חצייהמהות התלונה

המתלונן ביקש להציף את בעיית הנגישות לכיסאות גלגלים ועגלות תינוקות במעבר החצייה הנמצא מול קניון גבעת הסלעים ברחוב דרך הציונות ואף צירף תמונה להמחשה. כפי שניתן לראות בתמונה, אי התנועה אינו מאפשר נגישות לכיסאות גלגלים ועגלות תינוקות. כמו כן, זה מהווה סכנה לבעלי מוגבלות הליכה וקשישים. לצורך תיקון הליקוי ועמידה בתקנות הנגישות, נדרש לבצע הנמכה של קטע אי התנועה לרוחב מעבר החצייה.

בירור התלונה

התלונה מדברת בעד עצמה ואין חולק על העובדות המוצגות במקום, מנהל מדור התנועה ברשות שהתבקש בנושא יכל רק להביע את תקוותו שהדבר יוסדר והנושא יעלה בוועדת התנועה.

זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה, מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות, צורך זה נחקקו חוקים ותקנות. מטרתו של חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו. אדם עם מוגבלות זכאי לקבל החלטות הנוגעות לחייו, על פי רצונו והעדפותיו, והכל בהתאם להוראות כל דין.

הממונה מנצל הזדמנות זו בכדי להעלות את המודעות לנושא חשוב זה וחזקה על הרשות לעשות ככל יכולתה לבחינת נושא הנגישות על תחומיו השונים בעיר תוך קביעת סדר עדיפות ראוי.

התלונה - מוצדקת!

תלונה מס' 2

בית ספר בעקבי הצאן- מטרד והפרעה לדיירים**מהות התלונה**

המתלונן פנה לממונה בסוף חודש נובמבר 2013 וצירף מכתב בעניין שהופנה מטעמו בעבר לגורמים ברשות בחודש יולי 2011. המתלונן המייצג א 6 דיירים – (צורפה עצומה חתומה) ציין כי מזה שנים רבות שבת הספר "בעקבי הצאן" מפריע ומציק ולא נותן לשכנים מנוחה ושקט. עד כה הבליגו וסבלו בשקט בשל כל ההפרעות מצד הבית ספר ובתקופה האחרונה זה ממש בלתי נסבל לחלוטין כדבריו. זה מתחיל מ- 07.00 בבוקר שהילדים משום מה באים מוקדם ומתאספים צועקים, מצלצלים בפעמונים של האופניים ומפריעים את מנוחתם של התושבים. כמו כן, במשך רוב היום יש תנועה של מכוניות וצפירות שלא לצורך וזה מפריע את מנוחתם השלווה של הדיירים בהתחשב לגילם המבוגר לעומת זו אין התחשבות מצד בית הספר.

לטענתו עד כה היו להם הסכמים עם הנהלת בית הספר שההורים לא נכנסים עם המכוניות ולא צופרים וזה אף פעם לא בוצע, יתרה מזו ההורים משאירים מכוניות מונעות ונכנסים למשרד בנוסף חוסמים להם את החניה. (בכל ימות השבוע).

לאחרונה נבנה אולם בתחום הבית ספר שמתקיימים בו אירועים כמעט מידי יום וזה נמשך אל תוך הלילה המשמעות שיש הפרעות משעה 07:00 בבוקר עד חצות והלאה. לא מספיק שיש הפרעות מהבוקר עד הלילה כמעט כל יום בנוסף גם בשבת יש בו אירועים.

סיכום הטענות:

- פעילות בית הספר במתכונת הקיימת מהווה מטרד לדיירי הרחוב.
- הפעלת האולם כנטען, טעונה בחינת התאמה להיתר השימוש ולהסכם ההקצאה.
- בעיית התנועה ואי ציות לתמרור אין כניסה- מכבידה ומוסיפה למטרד הקיים ממילא

בירור התלונה

- לצורך בירור התלונה התבקשו מספר גורמים ברשות להעביר התייחסויות לפי העניין כלהלן:
- יועמ"ש הרשות לעניין קיום ההקצאה וההסכם הנלווה.
 - מהנדס העירייה התבקש במכלול בנושא הקמת האולם.
 - מנהל הוועדה התבקש לחוות דעתו לתנאי הפעלת האולם (מבחינת היתר בנייה ורישוי)
 - מנהלת מח' העסקים התבקשה לעניין רישוי עסקים בהפעלת האולם

נערך סיור במקום- עם נציג המתלוננים.

ממצאיםבדיקת רישוי עסקים מעלה

בתאריך 27/11/13 התקיימה בקורת מפקח רישוי עסקים במקום, מדובר באולם בית ספר בגודל של כ- 100 מ"ר, לדברי המנהל המוסד, המקום משמש בין היתר לאולם הרצאות / כינוסים לתלמידי ביה"ס והוריהם, וכן מתקיימת פעילות מסוג אירועי חניה, מסיבות שונות, עבור משפחות נזקקות, ללא תמורה. במסגרת זו, הובהר כי עליהם לבדוק ייעוד המקום מול מחלקת הנדסה, וכי לצורך קיום אירועים פרטיים נדרש רישיון עסק.

מהנדס העירייה ומנהל הוועדה לתכנון ובנייה לא טרחו להשיב לפניית הממונה בנושא חוקיות ותנאי הפעלת האולם המדובר שפועל עפ"י מנהלת מח' רישוי עסקים ללא רישיון.

הקצאה לשימוש

מדובר במבנה ששטחו כ-1,300 מ"ר על מגרש ששטחו כ-7 דונם ברחוב חזון איש 84 הידוע כגוש 4253 חלק מחלקה 145. לבקשת המוסד אושרה הקצאה כדין לשימוש בהתאם לתנאי השימוש שקיבלו תוקף במסגרת הסכם בין הרשות למוסד. עיון בהסכם אינו שופך אור באשר לפעילות האולם או אופציה דומה היות שבעת ההקצאה לא היה קיים עדיין האולם. מדובר בסגירת קומה מפולשת לאולם רחב ידיים בגודל כ-100 מ"ר. פעילות הכשרת האולם לא קבלה אישור הרשות וממילא לא נבחנו תנאי השימוש בהתאמה להסכם ההקצאה.

סיור ברחוב חזון איש

בסיור שנערך עם המתלונן במקום (27.11.13) מעלה כי מדובר ברח' חזון איש סמטת אבצ"ן המובילה לבי"ס התורני "בעקבי הצאן". אורך הסמטה כ-150 מטר לכל היותר, מדובר בסמטה צרה מרוצפת באבני אקשטיין מצד ימין של הסמטה מתגוררים תושבים במבנים חד קומתיים כאשר המגרשים גובלים עם שפת הסמטה הימנית. דרך זו משמשת בעיקר הורים המביאים את ילדיהם לביה"ס "בעקבי הצאן".

אפשרות הכניסה לרכב בכביש צר שכזה, הינה סכנת חיים לתלמידים העושים דרכם לביה"ס. יתר על כן, בשל תנאי המקום כלי רכב יתקשו להסתובב בחזרה, דבר המכפיל את הסיכון הקיים ממילא. בקצה הרחוב ליד שער כניסה ראשית לביה"ס משמאל השער, קיים מבנה רעוע שמשמש כולל לאברכים. במתחם זה נמצאה משאית גדולה החונה שם מסי שנים ולמעשה זו בהגדרת גרוטאה.

התנועה לביה"ס וחזרה, לרבות פעילות הכולל יוצרות מטרד ממשי לתושבים המתגוררים במקום, חלקם מבוגרים מאוד. איכות החיים במתכונת זו על פניו ירודה. **יצוין, כי מצדו האחורי של ביה"ס קיימת דרך גישה נוחה ביותר ובטוחה יותר וכן הותקן שער חדש ובודקה לשומר.** המשמעות מבחינת צרכני המקום בשימוש בשער זה החדש, הינה נסיעה למרחק של עוד כ- 150 עד 200 מטר לכל היותר.

בכניסה לסמטה כחלק מפתרון הבעיה, הרשות מיקמה תמרורו "אין כניסה" בשעות מסוימות" נראה, כי ההורים ובאי המקום מתעלמים לחלוטין מתמרור חוקי זה ולמעשה בהעדר אכיפה התמרור מהווה "המלצה" בלבד.

חזקה על הרשות כאשר באה לפתור סוגיה זו בין השאר ע"י הצבת תמרור, שתעשה אכיפה מעת לעת, שאם לא כן הפתרון קוסמטי בלבד. בבדיקה עם רשות החניה עולה, כי מאז הוקם תמרור זה מעולם לא נעשתה אכיפה ולו פעם אחת והדבר מדבר בעד עצמו.

המלצות הממונה

- א. **על הרשות לבחון חוקיות הקמת האולם ואופן הפעלתו כאולם אירועים כנטען, על רקע הסכס**
ההקצאה והוראות רישוי עסקים (מחייב היתר).
- ב. **כפתרון מוסדי בנסיבות אלה, מומלץ בחום לשקול סגירת שער ביה"ס במקום זה ולהפנות את הבאים בו דרך הכניסה האחורית שהוכשרה לכך לא רחוק משם. הכניסה המוצעת בטוחה לבאי המקום ולתלמידים במיוחד.**
- ג. **על רקע האמור, המקום ראוי למתיחת פנים כללית מבחינה חזותית, הן ע"י הרשות המקומית והן ע"י תושבים המתגוררים בסמוך לרחוב זה (מומלץ פעולה משולבת)**
- ד. **יש לאכוף לאלתר ולהגיש דוחות קנס בגין אי קיום התמרור המוצב במקום.**

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 3סמטאות המוביל הארצי-מפגע בטיחותי חמור ביותר6.6.13 מהות התלונה

המתלונן טוען כי מהיום שהעירייה שיפצה את הכבישים והסמטאות במוביל הארצי בשכונת רמב"ם הוא חרד מאוד לשלום הילדים. לפני כשנתיים בערך חל שיפוץ חיובי בסמטאות המוביל והשכונה קיבלה שינוי מהותי בתוואי הכבישים עקב ריבוי התושבים בבנייני משכנות המוזיקה דבר אשר יגרום לעומסי תנועה בעיר. השיפוץ מצד אחד נועד גם לחדש את חזות העיר והשכונות הישנות ומצד שני את תוואי התנועה העתידית לטובת השכונות החדשות. התנועה רבה ומסוכנת בסמטאות, בעבר היו סמטאות אלו סגורות (ללא מוצא) והשקט שרר במקום. בתוך כך מוצא לנכון גם להעלות את הפן המסורתי שכל התושבים בשכונה שהם שומרי מסורת וכיום רכבים חולפים בשבתות וחגים במהירויות דרך בתיהם והסכנות מרחפות על ילדינו הקטנים כלשונו שבעבר היו משחקים חופשי ללא מורא וללא סכנות שחלילה יפגעו מרכב חולף במהירות.

בירור התלונה

מנהל מדור התנועה שהתבקש בעניין מסר כלהלן:

מאז סיום העבודות בסמטאות המוביל ביקרתי עם יועץ תנועה מספר פעמים בסמטאות לבקשת התושבים וכל הצעה שהעלינו בפניהם נדחתה על ידם או חלק גדול של התושבים בקשתם היא לסגור את הרחוב לתנועת כלי רכב כמעבר וישרת רק את תושבי הרחוב בלבד כלומר רחוב ללא מוצא. לידיעה בכניסה לרחוב משני הכיוונים מוצבים תמרורים רחוב משולב שהמהירות המותרת היא שלושים קמ"ש בלבד הפתרונות שיש לעשות כדי לגרום להאטת התנועה הוא התקנת פסי האטה גבוהים או אדניות שיגרמו לנהגים לנסוע בסללום או לבצע אכיפה. לכן יש לקבל את הסכמת התושבים על כל שינוי שמבקשים.

הערת הממונה

ישנם תחומים ובהם **נושא הבטיחות**, אשר אינם צריכים להיות מותנים בהסכמת כל הדיירים עם כל הכבוד. אין מדובר בסמטה בודדת אלא בהסדרה כוללת במתחם הסמטאות המדובר. ככל שיהיו מתנגדים- יש טעם לשמוע את ההתנגדויות וההנמקות ולאחר מכן לקבל החלטה בכפוף לחו"ד מקצועית בנושא. מסור במקום, הממונה שוכנע כי המצב הקיים אכן בלתי נסבל, בנסיבות אלה התבקש יועץ התנועה לסייר בנוכחות המתלונן ולקבוע את עמדתו המקצועית בנושא.

4.3.14: להלן התייחסות והמלצת יועץ התנועה מיום

בהמשך לפגישתי עם התושב אתמול בבוקר להלן התרשמותי. ישנה הצדקה של טענות התושבים הגרים במקום לגבי הבטיחות בסמטאות המוביל הארצי. מדובר ברחובות משולבים אשר אינן כוללים הפרדה מפלסית בין הולכי הרגל לבין תנועת כלי רכב. **עקב החיבור של הסמטאות לרחובות העיר נוצרה תנועה רבה של רכבים בסמטאות אשר אינה רצויה. בנוסף גאומטרית הכניסה לרחוב המוביל הארצי מרחוב הירקון מסוכנת עקב בית אשר מסתיר את שדה הראייה הכללי.**

המלצתי הינה להפוך את הרחוב ללא מוצא אשר ישרת רק את דיירי הרחוב ולא ישמש כדרך עירונית למעבר כלי רכב בין האזורים השונים. המלצה הנ"ל תועלה בוועדת התנועה הקרובה בראשות ראש העיר. (היועץ סיים בינתיים את תפקידו ברשות)

לסיכום: התלונה מהווה לכאורה תמרור אדום לסכנה לשלום התושבים בהיבט הבטיחות בסמטאות רחוב המוביל. על הרשות לתת את הדעת לנוכח האמור ועל רקע המלצות יועץ התנועה.

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 4

חיוב ארנונה שגוי - שובר מס 6**מהות התלונה**

בתאריך 29.10.13, התקבלה תלונה טלפונית של תושבת רח' העצמאות 26, שבה נטען כי החיוב האחרון בגין ארנונה גבוה ומחושב ב- 17 מ"ר יותר ממה שהיה נהוג עד כה במשך שנים. המתלוננת טוענת, כי גודל הדירה שבגינה שילמה במשך כל השנים ארנונה עד החיוב לפני האחרון, מחושב לפי כ- 77 מ"ר והחיוב האחרון התייחס לנכס בגודל כ- 94 מ"ר (היינו, גידול של כ- 17 מ"ר).

עיון במערכת הגביה, מעלה אכן, כי החיוב האחרון גבוה משאר החיובים. עם זאת, בנתון גודל הנכס מצוין 94 מ"ר גם בשנים קודמות. עוד עולה בבדיקה, כי אין שום עדות מתועדת על הגידול בנכס שכן לא נרשמו אירועים ללקוח וממילא לא נמצא מסמך בעניין זה כמתבקש.

תלונה זו כפי שמתברר, משקפת תמונת מצב דומה לכ- 200 נישומים באותו עניין באזור זה. השאלה המתבקשת: מדוע נשלחו חיובים מוגדלים ללא התרעה לרבות הנפקת שומות חדשות בעקבות גידול בנכסים עקב המדידות?

ממצאים

ממצאי הבדיקה מעלים, כי ברח' העצמאות שבו מתגוררת המתלוננת קיימים מספר מבנים בבניה רוויה שנבנו ברובם החל משנת 2006 והרשות חייבה את בעלי הנכסים בבניינים אלה רק על סמך המידות שנמסרו ע"י הקבלן (להלן גודל הנכסים).

לאחרונה לאחר שעלה חשד, כי מידות הנכסים שנמסרו לרשות היו לכאורה בחסר, הוחלט ומשום כך ע"י הגבייה לבצע מדידות באמצעות חברה הפועלת מטעמה בעניין זה.

כתוצאה מביצוע המדידות עולה, כי לכ- 200 נישומים בשכונה זו התבקש עדכון מחדש של גודל הנכסים (גידול שטח הנכסים) מה שמחייב בהמשך עדכון חיובי ארנונה כמקובל.

עדכון המקובל מחייב כמובן הוצאת שומות חדשות בעקבות המדידות וצירוף מכתב הסבר תוך יידוע הנישומים על זכאותם לערער על קביעות המדידות החדשות בנכסיהן. משלא עשתה כן לא היה מקום להוצאת החיובים המוגדלים.

הרשות הזדרזה משום מה לשלוח חיובים מוגדלים לתקופה מס' 6 עוד בטרם הוצאת שומות חדשות כמתבקש. ממחלקת הגבייה נמסר בתגובה כי הדבר נבע בטעות ועל כך מצטערים, שכן כוונת הרשות הייתה בשל העיתוי הנוכחי (שלהי שנת 2013), לבצע אקט זה באופן מסודר רק בתחילת שנת 2014 אולם בשל טעות נגרמה התקלה.

לנוכח האמור, מחלקת הגביה הודיעה, כי ישלחו לכל הנישומים שקיבלו את החיוב המוגדל בטרם עת מכתבים, לתיקון החיוב ולצורך זה יצורפו שוברי תשלום ידניים חדשים בהתאמה.

סיכום

התנהלות הרשות כמתואר לעיל לא הייתה נאותה, קל וחומר כאשר מדובר בכמות נישומים נכבדה, חזקה עליה לבחון את הבקרה הפנימית שבגינה נגרמה הטעות, בטרם הוצאת חיובים שגויים בכמות זו ובאופן גורף.

חובתה של הרשות לגבות מס אמת מבעלי הנכסים בעיר, ונכון עשתה כאשר פעלה לצורך זה לעדכון שטחי הנכסים שנמדדו. עם זאת אקט זה מחייב, הוצאת שומות חדשות לנישומים והודעה בדבר זכותם לערער על הנתונים.

עולה תהייה (בכפוף לבירור), מדוע נישומים אלה לא חויבו בסמוך למועד ביצוע המדידות במהלך שנת 2013 שכידוע בשנה זו התקיימו בחירות לרשות המקומית.

בתחילת חודש ינואר 2014 מחלקת הגבייה שלחה חיובי ארנונה מוגדלים על הנכסים הנ"ל עקב ועפ"י נתוני המדידות שעשתה. מתלונן (שלדבריו מייצג את הדיירים) פנה בקריאה דחופה לתפוצה רחבה ברשות לרבות ראש העירייה, בדרישה לביטול חיובי הארנונה בשל הגידול בנכסים. לדבריו מדובר בשטחים משותפים, חדרי מדרגות וכו.. שאין מקום לחיובם. ראש העירייה שנדרש לכך הביע את מורת רוחו לאופן מסירת ההודעות לנישומים על הגדול בנכסיהם כמו כן הורה לבצע מדידות חוזרות ע"י גורם בלתי תלוי. בעקבות המדידות אכן התגלו בחלק מהנכסים סטיות ומחלקת הגבייה הוציאה שומות חדשות בהתאם.

התלונה מוצדקת!

תלונה מס' 5
אי כיבוד הסכם של הרשות עם הנישום

מהות התלונה

במוקד התלונה עומדת שאלת מעמדו של הסכם שנחתם בין הרשות לתושב (להלן הנישום) ובשאלת אי כיבוד ההסכם מצד הרשות בכך שהתנתה עליו בהמשך לאחר שנחתם בין הצדדים. ביום 20/9/12 נכרת הסכם בין הנישום לבין העירייה, לסילוק סופי ומוחלט של דרישות העירייה בגין חוב ארנונה, בכפוף לתשלום סכום בסך 65,000 ₪ כחלק מהסדר פשרה (מחיקת כ-50% מהחוב). הסך הנ"ל שולם במלואו במשרדי העירייה ביום 11/2/13. בסעיף 8 להסכם, נקבע כי ההסכם כפוף לקבלת אישור שר הפנים בהתאם להוראות פקודת העיריות. ביום 3/6/13 הודיעה לו מנהלת הגבייה כי ההסכם מיום 20/9/12 כלל לא נשלח לאישור משרד הפנים. לטענת המתלונן לא זו בלבד שהמדובר בהודאה כי העירייה הפרה דה-פקטו את ההסכם שנכרת ביניהם ביום 20/9/12, על כל המשתמע מכך, אלא שמדובר לכאורה בהתנהגות שרירותית משהו.

בירור התלונה

לאור העובדה שההסכם מיום 20/9/12 מסדיר במפורש גם מקרה עתידי שבו משרד הפנים לא יאשר ההסכם, ובמיוחד נוכח התנהלות העירייה ו/או מי מעובדיה בכל הטיפול בתיק שלו, אין כל יסוד לדרישה לחתימה על כתב התחייבות לשם קבלת מסמכים שהיו אמורים להימסר לידי עוד בחודש פברואר 2013 (לצורכי העברה בטאבו).

הסדר הפשרה נעשה בהתאם לנוהל משרד הפנים למחיקת חובות. בהסכם זה נקבע כי זה כפוף לאישור משרד הפנים ולא נקבעה התחייבות נוספת מצד הנישום הגם שזכותה של הרשות לקבוע זאת. משום כך ההתניה בהמשך אינה מתיישבת עם רוח ההסכם. יתר על כן בסעיף 7 להסכם הפשרה נאמר כי " כל שינוי ו/או תוספת להסכם זה יהיה בטל ונטול כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על ידי שני הצדדים". מכאן שההתניה שהרשות רצתה לכפות אינה מתיישבת גם עם סעיף זה. יצוין כי על הנכס נרשמה בעבר הערת אזהרה בגין החובות שרצו עליו (להלן אכיפה פסיבית). הסכם הפשרה מנקודת מבט הנישום נועד לאפשר הסרת הערת האזהרה על הנכס. לאחר ששולם הסכום שהוסכם עליו במסגרת הפשרה, הרשות מחויבת לבטל את ההערה ובכך לאפשר העברת בעלות על הנכס. הערת האזהרה הוסרה לבסוף בתאריך 28.8.13. לאחר התערבות יועמ"ש הרשות בנושא.

לסיכום

מקרה זה לא היה צריך לבוא מלכתחילה במסגרת ההסכם כאמור (טעות מחלקת הגבייה). זו בדיוק תכליתה של האכיפה הפסיבית שכן בהזדמנות זו שהנישום ביקש הסרת הערת אזהרה לצורכי העברת הנכס בטאבו ניתן היה לדרוש ולקבל את מלוא החוב הרובץ על הנכס בטרם הסרת ההערה. אולם משנכרת הסכם בין הצדדים חזקה על הרשות לקיים אותו ולא להתנות עליו בהמשך, קל וחומר כאשר הנישום עמד בו ושילם את הסכום שהוסכם עליו. הגם שאפשר להבין את מניעי הרשות, שאלת האמינות של גורם שלטוני עומדת במוקד העניין.

התלונה מוצדקת!

תלונה מס 6

רכבים נטושים וגרוטאות

מהות התלונה (מחודש אוגוסט 2013)

המתלונן פנה מספר פעמים למוקד עקב מצוקת חניה ברחוב בו הוא גר, הנובעת בין השאר בגלל שלושה כלי רכב נטושים שתופסים את מקומות החניה. במוקד נאמר לו שזה יטופל אולם חלפה שנה ולא טופל כדבריו. בהמשך פנה לאגף שפ"ע ושם הופנה למנהלת המחלקה ולעובד המופקד על הנושא ונמסר לו שהנושא יטופל, למרות ההבטחות לא היו תוצאות בשטח (לתלונה צורפו פרטי כלי הרכב הנטושים).

בירור התלונה

הקדמה,

בעיית הרכבים הנטושים וגרוטאות הועלתה בדוח מבקר העירייה לשנת 2012 ולהלן תזכורת:

נמצאו 131 רכבים נטושים אשר אינם מצויים בטבלאות המעקב של מנהל המחזור. כלומר, אינם מטופלים כפי שנדרש על פי הנוהל. הביקורת סבורה, כי הטיפול ברכבים נטושים ברחבי העיר הינו לקוי, אורך זמן ממושך וכפועל יוצא, גורם לעוגמת נפש לתושבים, אשר נאלצים להמתין עד שהרשות תפעל לפינוי הרכבים הנטושים. כמו כן, המעקב שמבצעת מנהלת המחלקה אחר עבודתו של מנהל המחזור בנסיבות אובייקטיביות אינו יסודי ומעמיק.

ממצאי הביקורת מעלים כי הטיפול של מנהל המחזור ברכבים נטושים ברחבי העיר הינו לקוי, אורך זמן ממושך וכפועל יוצא, נגרמת לעוגמת נפש לתושבים אשר נאלצים להמתין עד שהרשות תפעל לפינוי הרכבים הנטושים. כמו כן, המעקב שמבצעת מנהלת המחלקה אחר עבודתו של מנהל המחזור שמודעת היטב למצב לא תרמה לקידום הנושא וזאת משום רמת תפקוד העובד ועל רקע העדר ניהול בסיס נתונים מהימן ועדכני.

בעקבות התלונה ופניית הממונה למחלקה לאיכות הסביבה, מנהלת המחלקה פעלה ונרתמה לנושא ובעקבות זאת גם היו תוצאות: כלי הרכב הנטושים פונו לשביעות רצון המתלונן לקראת סוף החודש.

התלונה מוצדקת!

תלונה מס' 7

תאורת רחוב- טיב הטיפול והעדר התייחסות**מהות התלונה**

המתלונן פנה למוקד העירייה בתאריך 15.10.13 בבקשה לטפל בנורה שרופה של פנס הרחוב הסמוך לביתו, אולם חרף פניותיו הנושא נמשך ולא טופל כראוי. התלונה מקפלת בתוכה גם את דרך הטיפול ומענה המוקד העירוני על רקע אמינות התשובה.

בירור התלונה

המתלונן פנה בשתי הזדמנויות בגין אותו נושא (תאורת רחוב) בתאריך 15.10.13 ומשלא טופלה הבעיה, פנה שוב ב- 29.10.13. מוקדנית המוקד אישרה קבלת הפניות ובמשוב לפונה בשני המקרים נאמר כלהלן:

"הטיפול בפנייתך הסתיים, תודה על פנייתך למוקד העירוני רה"ע,

נשמח לעמוד לרשותך ככל שיידרש". (תוך ציון מס' הפניות בהתאמה).

חרף התשובות הנ"ל כפי שעולה, הבעיה לא טופלה לפחות מנקודת ראותו של התושב. בתגובה נמסר מאגף שפ"ע, כי מבדיקתם עם מנהל החשמל, זה טען שהנושא טופל והמנורה עבדה מס' ימים ופסקה עקב קצר, לכן נמסר בשני הפעמים למוקד טופל. בסופו של דבר, רק ב- 27.11.13 התקלה אכן טופלה לרבות הקצר.

לסיכום

המתלונן מצר ובצדק על התשובות הלא מדויקות שלא לומר בלתי אמינות, כי התקלה תוקנה כביכול. ראוי לציין כי תשובות לקוניות ומנומסות של מוקדני המוקד אינן תחליף לטיפול נאות בטיפול בפניות התושבים, שכן בסופו של דבר, לא ההליך קובע אלא התוצאה. בעיית אמינות התשובה לצד טיב הטיפול עומד במוקד העניין.

מומלץ להנחות את האגפים והמחלקות להעביר את תשובתם למוקד העירוני רק כאשר אכן הפנייה טופלה הלכה למעשה.

התלונה מוצדקת !

תלונה- מס' 8
העדר שילוט ברכב עירוני

מהות התלונה

בחודש מאי 2013 התקבלה תלונה אנונימית בנושאים שונים ובין השאר נטען בעניין העדר שילוט ברכב עירוני אשר עקב כך עובדים עושים לכאורה שימוש פרטי ברכב. מתוך הפרטים שבתלונה ניכר כי זו באה מקרב עובד עירייה שהעדיף מטעמיו שלא לחשוף את זהותו. בתוך כך יצוין כי על רקע זה התקבלו מס' פניות בטענה דומה לעניין השימוש הפרטי לכאורה.

הערה :

הממונה מצא עניין לבחון את הנושא לנוכח העובדה כי, סוגיה זו עלתה בעבר וקבלה ביטוי בדו"ח מבקר העירייה לשנת 2008. בדוח נטען בין השאר כי העדר שילוט ברכב עירוני עלול לעודד שימוש ברכב עירוני שלא לצרכי הרשות (להלן שימוש פרטי) ואף הוכחה תופעה זו אצל אחד העובדים. בדו"ח צוין כי עצם קיומו של שילוט ברכב העירוני יש בו בכדי להרתיע ולמנוע תופעות שליליות.

בירור התלונה

בחודש יוני 2013 בעקבות הבדיקה, דיווח דווח ע"י מתאם לשכות מנכ"ל וראש העירייה, כי **בוצע** שילוט לכל כלי הרכב למעט-רכב חשמל-תורן. מבדיקה עם מח' הרכב עולה למרות הדיווח הנ"ל כי עדיין קיימים כלי רכב בלתי משולטים המשמשים בעלי תפקידים שונים כמפורט להלן :

1. שפ"ע מס' רכב 30-084-52
2. גינון מס' רכב 63-354-78
3. אגף כללי מס' 30-087-52
4. תרבות תורנית 63-353-78
5. חשמל רכב מס' 28-486-12
6. חינוך מס' 30-080-52

הדיווח כאמור לא נשען יש להניח, על בדיקה מעשית ומכאן הסתירה בנתונים. בעקבות פניית הממונה בנדון ומעקב ביצוע, התקבלו מעת לעת דיווחים על ביצוע שילוט לרכב זה או אחר, ורק ב 15.12.13- התקבל הדיווח האחרון שסוגר את השלמת הביצוע לכלי הרכב הנ"ל לרבות רכב החשמל.

לסיכום :

למרות שדו"ח ביקורת משנת 2008 התריע על התופעה, התברר כי ההמלצה לשילוט רכבי עירייה. לא מומשה במלואה. זאת ועוד, הדיווח שהתקבל לכאורה שכל כלי הרכב משולטים לא עמד במבחן המציאות הלכה למעשה. מעבר לאמינות הדיווח, הטיפול שהתבקש חייב פעולה דחופה ולא גרירת רגליים שהסתיימה בדיווח האחרון בסוף שנת 2013.

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 9מספור כפול ברחוב פארןמהות התלונה

המתלוננת - פנתה בתלונה טלפונית משום שאינה יכולה במצבה כדבריה לכתוב בעצמה, בהמשך צרפה תכתובת מהעבר בנושא. בנסיבות אלה הפנייה נרשמה כתלונה לכל דבר - להמשך טיפול. בתלונתה טענה כי קיימים שני תושבים (והיא בתוכם) הנושאים את אותו מס' בית (15). משום כך היא מוטרדת ממבקרים שונים שיעדם לכתובת השנייה, כמו כן מקבלת עקב כך דברי דואר שאינם שייכים לה וכו'.

בירור התלונה

בשיחה עם מנהל הנכסים ברשות טען כי בזמנו פעל כפי שהנחו אותו לעשות על רקע בקשה של התושבת השנייה אשר ביקשה להחליף את המס' 13 שיועד לה (שאינו בסימן טוב עפ"י אמונתה) הרשות נענתה בזמנו לפתרון הבעיה המוזרה שלא באופן יצירתי, אלא תוך רמיסת זכויות הצד האחר ויצירת בעיה חדשה בד בבד. (משום חלמאות).

מאחר ומדובר במצב עשוי הנמשך כ-20 שנה - לא ניתן להחזיר היום את המצב לקדמותו וזאת הובהר למתלוננת. מאידך מתבקש פתרון מעשי כגון מס חדש או לחילופין אכיפה וסימון המספר שהוסר. בסיוע שנערך במקום עם מנהל הנכסים בתאריך 9.10.13 נמצא כי לא קיים מספור 15\1 של השכנה. נמצאו עדויות של נקבים בקיר היכלים להעיד על המספור שהיה והוסר. במצב זה בהכרח יתכנו ביקורים מוטעים והטרדת דיירי מס 15.

סיכום:

הומלץ על הצבת שלט מחדש עם המספר כאמור (15\1) והוספת שם המשפחה לצידו – וכן להזהיר הדייר שלא יסיר את השילוט. כמו כן מומלץ כי במקרה של הסרת השלט, על הרשות לאכוף ולקנוס עפ"י דין מתוקף סמכותה. נכון לסגירת תלונה זו (אפריל 2014), מנהל הנכסים לא ידע לומר באם בוצעו ההמלצות כאמור וזה מדבר בעד עצמו.

התלונה - מוצדקת חלקית !

תלונה מס 10חנייה כפולה ברחוב עפרונימהות התלונה

המתלוננת, תושבת המקום המתגוררת ברחוב זה, דרשה להפעיל אכיפה כלפי בעל הרכב (השכך) החונה דרך קבע על שתי חניות וכן להציב תמרור חוקי (בכפוף לאישור וועדת התנועה) בכדי שיהיה ניתן לאכוף זאת. בחלופת מכתבים מטעמה ובשמה נטענו טענות על רקע זה בדבר מדיניות האכיפה של הרשות ועוד. מדובר בחנייה באלכסון (על שתי חניות) של השכך במתחם החניות שברחוב עפרוני (גבעת הסלעים). הטענה שבעל הרכב מרשה לעצמו לחנות דרך קבע את רכבו באלכסון באופן מתריס על-פני שתי חניות מסומנות, כך שבאופן בריוני כלשונה הרכב תופס שני תאי חניה. (צורפה תמונה להמחשה)

בירור התלונה

מדובר במתחם מגורים ברחוב עפרוני שבו קיימים מפרצי חנייה (בחניס) לאורך הרחוב משני צידיו כאשר מקומות החנייה מסומנים בפסים לבנים אלכסוניים לנוחות המשתמשים. על פניו נראה לכאורה שיש ממש בתלונה והתמונות אכן מוכיחות זאת. השאלה שהתבקשה למעשה הינה שאלה של מדיניות הרשות, האם הרשות צריכה לשנות מדיניותה ולאכוף במקומות חנייה חניס שבאזורי המגורים ברחבי העיר.

מדיניות אכיפה הינה באחריות מערכת האכיפה כאשר יש משקל גבוה לעמדת התביעה העירונית, בהלימה למדיניות התביעה הנמצאת בלעדית באחריות התביעה העירונית, מכוח הסמכה הניתנת על ידי היועץ המשפטי לממשלה. מדיניות האכיפה נקבעת ומושפעת מפרמטרים כגון: חניה בניגוד לתמרור (חניה בתשלום וחניה אסורה), באזורים בהם קיימת מצוקת חניה או קיים סיכון בטיחותי, במקום שיש חסימת כניסות וכו',

בסיוור במקום בשתי הזדמנויות בשעות הערב (בסביבות השעה 21:00) אכן הרכב המדובר חנה במתכונתו הרגילה כנטען בתלונה, עם זאת נמצאו עוד מס' כלי רכב חונים בצורה דומה. לצד כל אלה נמצאו מספיק מקומות חנייה פנויים במקום.

במהלך הבדיקה מתברר כי למעשה **מדובר בסכסוך שכנים מר ומתמשך וזה מה שהיווה את המוטיב לתלונה**. גם חבר מועצה לשעבר המקורב למתלוננת שהתבקש לסייע בעניין, מסר כי הסיכויים לשלום בית עם השכך קלושים עד אפסיים.

לסיכום:

מדיניות הרשות בנסיבות אלה הולמת בהחלט ואין מקום לשנותה על רקע מקרה זה. **התלונה במהותה קנטרנית על רקע סכסוך שכנים מתמשך**, לא נכון לבזבז משאבי עירייה בנסיבות אלה ולהוות כלי במסגרת הסכסוך הקיים, שכן ישנן עדיפויות חשובות יותר מאשר אכיפה בגין חנייה ציבורית שלא לפי הסימון. מתוך אלפי חניות ציבוריות בשכונות זו התלונה היחידה הנובעת בעיקר על רקע סכסוך שכנים.

התלונה – אינה מוצדקת!

תלונה מס' 11
פסילת מוצרים בשופר- סל ע"י
משגיח כשרות מטעם המועצה הדתית

מהות התלונה

כידוע פועלים באזור השכונות החדשות בראש העין שני סופרמרקטים, שניהם של רשת שופרסל. לטענת המתלונן, לאחרונה גילה כי מוצרים שונים אשר נמכרים ברשת זאת בסניפיה ברחבי הארץ ובאתר האינטרנט שלה אינם נמכרים בראש העין. מביור שערך עם מנהלי החנות התברר לו לתדהמתו כי משגיח הכשרות המקומי פוסל מהצגה על המדפים מוצרים שונים תוצרת חו"ל ותוצרת הארץ, הגם שהם נושאים אישורי כשרות מוכרים פנייתו למחלקת השירות של שופרסל אכן אישרה עובדה זאת - (המתלונן צירף תשובתם).

*המתלונן תוהה : מי הוא אותו עובד עירייה ומכוח איזה הנחיות וסמכות הוא פועל .
 מדוע עיריית ראש העין מאפשרת מדיניות כשרות שונה מהמקובל ברחבי הארץ. האם פרנסי העיר נתנו דעתם על כך שהם מאפשרים פגיעה זאת בתושבים רבים. היות ושני הסופרים היחידים המשרתים שכונות שלה הם בבעלות זהה האם אין בכך משום יצירת הגבל עסקי.*

ממצאים

1. הנושא הועבר לבדיקה ולהתייחסות המועצה הדתית לראש העין בשאלות והתהיות. במכתב התשובה בנדון נטען כלהלן : כל מוצר שמיובא מחו"ל חייב לקבל את אישור מחלקת הייבוא של הרה"ר לישראל. מבדיקה שנעשתה מול הרב ארזי, מנהל מחלקת יבוא בהרה"ר עולה, כי המוצר דלקמן, לא קיבל את אישור הרה"ר לישראל וכל הגורמים המשווקים אותו עוברים על איסור חוק הונאה בכשרות תשמ"ג.

2. על פי הנוהל הרה"ר לישראל מתפקיד נותן הכשרות להסיר מוצרים וחוי"ג שאינם מאושרים בבתי אוכל שתחת כשרות.

פרטי המוצר: WACKYMAC ארוחת אטריות עם רוטב גבינה חלבי בהשגחת u

משווק: ניו וורלד פסטה קומפני פנסילבניה ארה"ב.

יבואן: מור ים מרקטינג בע"מ, קיבוץ צרעה 99803 טל' 02-9908001

משקל נקי: 156 גר'

בר קוד : 7271730901261

3. מכתב התשובה מטעם המועצה הדתית ממוען לידיעת הגורמים הבאים : רב העיר, ראש אגף כשרות הארצי, מנהל מח' יבוא ומנהל מח' הונאה בכשרות.

לסיכום:

המועצה הדתית פעלה עפ"י נוהלי הרה"ר לישראל ולא נמצאה חריגה בהתנהלותו של משגיח הכשרות שפעל מתוקף הוראות אלה.

התלונה - אינה מוצדקת!

תלונה מס 12 תלונה בגין דו"ח חנייה

להלן נוסח התלונה שהתקבלה:

1. ביום חמישי 3.5.12 אחרי השעה שבע בערב, הגעתי לראש העין על מנת לערוך קניות ב"יד יצחק".
2. מיד אחרי הכיכר חנתה משאית שהסתירה את השלט המודיע על שעות החניה בתשלום, מכיוון שהשעה כבר הייתה **אחרי שבע** חשבתי שניתן כבר לחנות ללא תשלום כמו במקומות רבים אחרים.
3. כשסיימתי את הקניות ראיתי שעל רכבי הוצמד דוח.
4. בדרך כלל אני מקפיד לחנות רק במקומות מסודרים כפי שאכן עשיתי, כמו כן, בחנות בה קניתי יש אפשרות לחניה חינם ללקוחות במגרש חניה מסודר.
5. עד היום לא קיבלתי דוחות בראש העין כיוון שאני מקפיד לחנות ולשלם עבור החניה אולם כאמור כיוון שלא ניתן היה לראות את השלט לא ידעתי כי בשעה זו החניה עדיין כרוכה בתשלום.
6. ביקשתי לבטל הדוח, אולם נעניתי בתשובה סתמית וסירוב לבטל הדוח.
7. ביום 28.8.12 שילמתי הדוח.
8. אבקש לקבל בחזר תשובה באשר לדרך הפעולה הנכונה במצב בו לא ניתן לראות את התמרור, כלומר במצב שבו באופן מעשי לי כנהג התמרור לא קיים, כיוון שאין אפשרות לראות אותו.

תגובת רשות החנייה

הפונה טופל בנוהל הרגיל. העביר אלינו מכתב ערעור שהועבר על-ידנו להחלטת התובעת העירונית. התובעת העירונית החליטה לדחות את בקשתו ועל-כך נשלח אליו מכתב מתאים. החניה בתשלום עד השעה 20:00 (צורפה תמונה).

סיכום

בכפוף להתייחסות רשות החנייה בעניינו עולה כי, אין ממש בטענות המתלונן, בקשתו נבחנה ע"י התובעת העירונית עפ"י הנהלים המקובלים והחליטה מתוקף סמכותה לדחות את בקשתו. יצוין, כי שיקול הדעת לביטול דוחות נתון עפ"י חוק לתובעת העירונית בלבד והחלטתה בנסיבות אלה סופית.

התלונה - אינה מוצדקת !

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

