

29 ינואר 2024
י"ט שבט תשפ"ד
מב- 2024 - 02

הנדון: פעילות הממונה על תלונות הציבור – סיכום שנת 2023

כללי

ב-1.4.2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן: "החוק") המחייב רשויות מקומיות במינוי ממונה על תלונות הציבור. החוק קובע כי מליאת המועצה תמנה את המבקר כממונה על תלונות הציבור, אולם היא רשאית, במקרים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור. החוק מסדיר גם את דרכי העבודה של הממונה.

סעיף 5 לחוק קובע כי:

"(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית....

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, 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."

סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008, קובע כי "הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דין בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית. בנוסף, על פי סעיף 149 ג.א) לפקודת העיריות, על הוועדה לענייני ביקורת לדון בדוח.

בהמשך לנ"ל הנני מתכבד להגיש את דו"ח פעילות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023.

סיכום

בשנת 2023 הוגשו 33 תלונות לעומת 25 בשנת 2022, 22 בשנת 2021, 33 בשנת 2020, 27 בשנת 2019, 27 בשנת 2018, 24 בשנת 2017, מתוכן 15 (45%) מוצדקות/מוצדקות חלקית, כדלקמן:

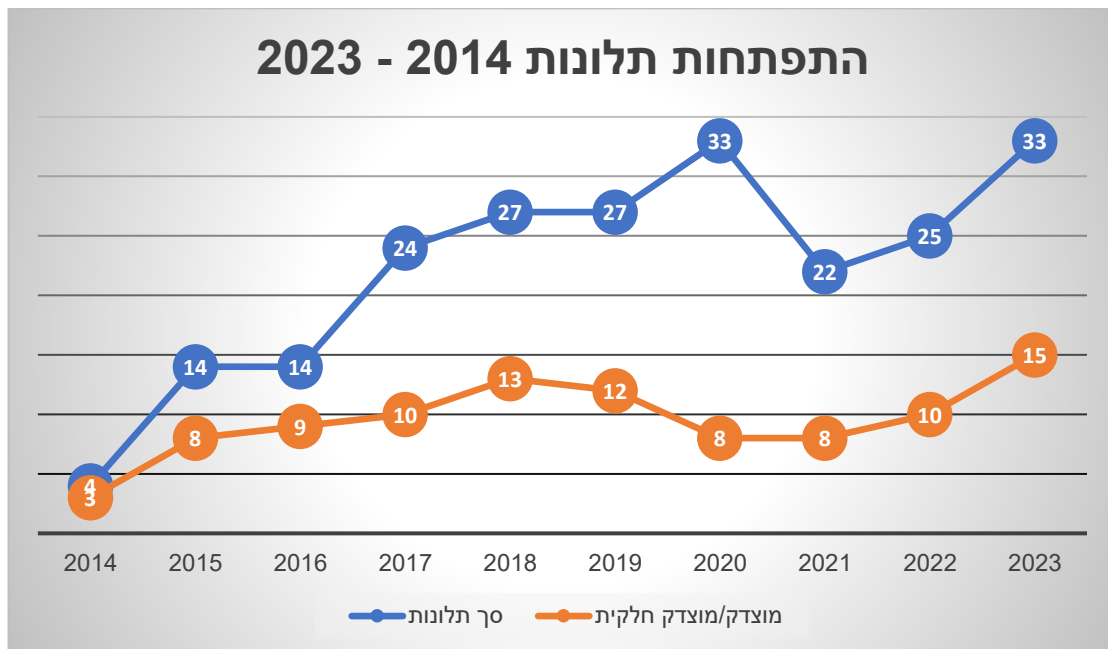
- א. **מוצדקות – 10 – (30%)** לעומת 8 בשנת 2022 (27%)
- ב. **מוצדקות חלקית – 5 – (15%)** לעומת 2 בשנת 2022 (9%).

בשנת 2023 היו 15 תלונות מוצדקות ומוצדקות חלקית (45% מהתלונות) לעומת 10 בשנת 2020 (40%).

הטבלה שלהלן מציגה פילוח של התלונות לפי תחום:

מס"ד	התחום	סה"כ	מוצדק	מוצדק חלקית	לא מוצדק/הגיע לפתרון/אין פתרון	אחוז מוצדק/מוצדק חלקית
1	יחידת האכיפה	9	2		7	22%
2	אגף שפ"ע	5	2		3	40%
3	הנדסה	5	1	2	2	60%
4	גזברות/גביה	4	1	1	2	50%
5	ועדת תנועה	3	1		2	33%
6	חינוך/בתי ספר	2	1		1	50%
7	וטרינריה	1	1			100%
8	מחלקת מים	1	1			100%
9	מוקד	1		1		100%
10	כללי	1		1		100%
11	מיתר	1			1	0%
8	סה"כ	33	10	5	18	45%


התרשים שלהלן מציג את התפתחות התלונות על פני שנים:



מספר תלונות 2023	מספר תלונות 2022	מספר תלונות 2021	מספר תלונות 2020	מספר תלונות 2019	מספר תלונות 2018	מספר תלונות 2017	חודש	מס"ד
2	2	-	2	1	6	3	ינואר	1
1	1	2	-	1	2	2	פברואר	2
-	-	-	2	2	1	3	מרס	3
1	1	4	2	2	2	1	אפריל	4
4	5	2	2	3	2	-	מאי	5
5	5	3	4	2	-	3	יוני	6
5	4	4	3	3	2	4	יולי	7
3	1	-	2	1	1	6	אוגוסט	8
4	-	2	3	1	4	-	ספטמבר	9
1	1	2	7	5	4	-	אוקטובר	10
3	2	3	4	4	1	1	נובמבר	11
4	3	-	2	2	2	1	דצמבר	12
33	25	22	33	27	27	24	סה"כ	13

ברצוני לציין את שיתוף הפעולה שזכיתי מאגפי/מחלקות העירייה ועובדיהם אשר סייעו ו/או פעלו לפתרון הסוגיות שהועלו על ידי המתלוננים.

בכבוד רב,



משה מזרחי

העתקים

מנכ"ל העירייה
 גזברית
 יועצת משפטית
 מהנדס העיר
 סמנכ"ל למנהל ומשאבי אנוש
 מנהל אגף הבטחון והחירום
 מנהל אגף שפ"ע
 מנהלת אגף החינוך
 מנהלת מחלקת הגביה
 מנהל מחלקת המים והביוב
 מנהל המוקד
 התובעת העירונית

תאגיד • הנופה • ב"י



נספח – פירוט תלונות

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
1	עיכוב במתן אישור לטאבו.	גזברות	הפקת אישורים לרישום בית משותף של 2 בניינים שנבנו.	התלונה מוצדקת – פרק זמן ארוך מדי למתן אישורים על ידי הגזברות.	1) האישור נמסר למתלונן. 2) העירייה התבקשה לבצע עבודה לצורך שיפור אישור לטאבו כדי לקצר את הזמנים.
2	דוח פיקוח – נשלחה בקשה לביטול דוח באמצעות דוא"ל. הבקשה לא נקלטה במערכת.	יחידת האכיפה	ביטול הקנס המקורי ובפועל יוצא ביטול הקנס החדש.	התלונה לא מוצדקת – מי ששלח את הבקשה לביטול הדוח, לא וידא שהבקשה התקבלה ונקלטה.	בקשה לביטול הדוח נקלטה במערכת לבדיקת התובעת העירונית.
3	דוח פיקוח לא מוצדק על חניה באדום לבן עם 2 גלגלים על המדרכה בבי"ח אסף הרופא. קיבל עיקול למרות שלא קיבל כל מסמך נוסף.	יחידת האכיפה	(לא נרשם)	התלונה לא מוצדקת – לא מצאתי פגם בטיפול של העירייה. למתלונן יש בעיה של קבלת דואר מדואר ישראל.	המלצתי למתלונן לבדוק את נושא אי קבלת דואר מול דואר ישראל.
4	עץ הגורם להפרעה מהווה מפגע (מלכלכים את החצר)	אגף שפי"ע - גינון	לגדוע את העצים, לגזום אותם או לנקוט באמצעים אחרים הדרושים למניעת המפגע.	התלונה לא מוצדקת – הסיבה העיקרית שהעצים מלכלכים את החצר של הבית היא שהחצר גולש לשטח ציבורי השייך לעירייה.	העירייה גזמה את העצים.
5	אי טיפול הולם בהבערת אש בחצר בית כנסת בלי"ג בעומר	יחידת האכיפה	מבקש לעשות בירור של הנושא.	התלונה מוצדקת – לא היה תיאום מלא בין כל הגורמים, מיקום המדורות המאושרות לא פורסמו באתר העירייה, המענה של יח' האכיפה לא היה נכון.	העירייה מתבקשת להיערך בצורה נכונה יותר בשנה הבאה. העירייה מתבקשת להכין נוהל עבודה ברור בנושא.
6	בעיות הזנחה ברחוב הנרקיס.	כללי – הנדסה, פיקוח ושפי"ע	התייחסות לרחוב.	התלונה מוצדקת חלקית – יש סחף של אדמה, יש שטחים עם עשביה לא מטופלת ולא מגודרת, ישנם עצים שפולשים מהבתים לכביש ומהווים מפגע.	מהנדס העיר, מנהל אגף הביטחון ומנהל אגף שפי"ע מתבקשים למצוא פתרונות קבועים לרחוב.
7	תאורת רחוב לא עובד ובעיות ניקיון ברחוב – פניות למוקד לא נענו	אגף שפי"ע	לטפל בפניות למוקד.	התלונה מוצדקת – הפניות למוקד העירוני לא טופלו.	בעקבות התלונה – בוצע ניקיון ברחוב. העירייה התבקשה לטפל בתאורה.
8	תלונה על התנהגות פקחית בבית חולים אסף הרופא.	יחידת האכיפה	טיפול משמעותי בפקחית.	התלונה לא מוצדקת – המתלונן עישן במקום שאסור לעשן. לא נרשם לו דוח.	חודדו נהלים יחד עם היועצת המשפטית ומנהל אגף הביטחון.
9	הסעת תלמיד בחינוך המיוחד יחד עם ילד נוסף פוגע בילד.	אגף החינוך	הסעת הילד לבד ללא הילד הנוסף.	התלונה לא מוצדקת – לא נמצאה הצדקה לפצל את ההסעה על חשבון העירייה.	

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
10	נוער מרעיש במגרש בית הספר בלילות.	יחידת האכיפה	(לא נרשם)	התלונה לא מוצדקת.	סוכם על ידי העירייה כי שעות הפעילות במגרש בהתאם לשלט. במידה שקיימת פעילות מפריעה – על המתלונן לפנות למוקד העירוני.
11	גינת כלבים ונושאים שונים	אגף שפ"ע	גינת כלבים, עמודי בטחון, עמדת חשמל שוהם 1 בכביש.	התלונה מוצדקת ברובה – נזקים לדשא לא טופלו על ידי העירייה לאורך זמן ונוצר בוץ; לגבי עמודונים – פניה פתוחה במוקד זמן רב בלי לעדכן את הפונה.	ההשקיה טופלה. אגף שפ"ע התבקש לבדוק את הטענה שהמנקה אינו מבצע את עבודתו כנדרש.
12	אי אכיפה, העדר ניקיון, מדרכה ליד הקניון, בעיה בפסי האטה; אי קבלת תשובה לפניית למוקד העירוני.	מוקד עירוני	טיפול במפגעים.	התלונה מוצדקת חלקית – המתלונן פנה מספר פעמים למוקד העירוני ולא קיבל תשובה.	תיקון מדרכה ליד הקניון, העברת תשובה מסודרת בנושא פסי האטה.
13	פנה לרכך את הבמפרים ביציאה מבאר יעקב. לא מקבל תשובה.	מינהל הנדסה	1) לרכך את הבאמפרים. 2) לאפשר פניה לאגף הנדסה ישירות בדוא"ל.	התלונה מוצדקת חלקית – יש מקום לשפר את פרטי הקשר באתר.	ביקשתי ממנהל הנדסה לבדוק האם יש מקום לרכך את הבאמפרים. ביקשתי לפרסם כתובת לפניה למנהל הנדסה, באתר העירייה.
14	בקשה לביטול דוח באתר של חברת מיתר לא נקלטה.	חברת מיתר	(לא נרשם)	התלונה לא מוצדקת – אין תיעוד לכך שהיה ניסיון להגיש בקשה לביטול דוח במיתר. כשמגוישים בקשה לביטול דוח, חשוב לוודא שנקלט.	בסופו של דבר הבקשה לביטול דוח נקטלה והדוח בוטל.
15	חוסר אפשרות פריקה וטעינה ועצירת רכב עבודה מול העסק עקב קו הפרדה רציף חדש.	ועדת תנועה	לאפשר להתנהל במסגריה כמו שהיה עד כה.	התלונה לא מוצדקת – לא נמצא פגם בתהליך שביצעה העירייה. מדובר בדרישה שעלתה ממשטרת ישראל וקשור לבטיחות בדרכים. הפניה נבחנה שוב, אך ועדת התנועה החליטה לא לקבל את הערעור.	
16	אי קבלת הנחה בגין חלק משנת 2021.	מחלקת הגביה	קבלת הנחה בגין שנת 2021 וביטול הקנסות בגין סכום זה.	התלונה לא מוצדקת – ועדת הנחות אישרה את ההנחה לשנת 2021. גם הקנסות בוטלו.	
17	טיפול כושל בלהקת כלבים בנווה דורון	וטרינרית	לטפל בנושא.	התלונה מוצדקת – העירייה לא הצליחה לתת מענה לטיפול בכלבי הבר המשוטטים בשכונת נווה דורון.	ביקשתי למצוא פתרון לנושא כלבים משוטטים.

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
18	תוספת סימון למעטפה בכביש לסימון שהיה קיים בעבר ברחוב.	ועדת תנועה	לבחון את הנושא שוב.	התלונה לא מוצדקת – החלטת ועדת התנועה התקבלה לאחר בדיקה מקצועית.	
19	באמפרים לא טובים ברחוב שפירא.	מינהל הנדסה	לתקן את האמפרים שלכאורה גבוהים מדי.	התלונה מוצדקת חלקית – הפניות למוקד העירוני לא קיבלו מענה ממינהל הנדסה.	נקבע תקן עירוני לבאמפרים בעיר.
20	אי קבלת זיכוי בגין צריכת מים חריגה לא מוסברת במהלך 3 חודשים.	מחלקת המים	(לא נרשם)	התלונה מוצדקת – לא בוצע זיכוי בהתאם לכללי רשות המים.	זיכוי המתלונן בהתאם לכללי רשות המים.
21	חיוב על אגרת ביוב בגין מים שהולך לגיטון בתלמי מנשה.	מחלקת הגביה	תיקון חשבונות.	התלונה לא מוצדקת – צריך לפעול על פי ההסדר בין האגודה החקלאית לבין העירייה. על המתלונן לתאם מול מזכירות האגודה החקלאית.	
22	אי אכיפה של אדום לבן בתוך צומת במקום מסוכן ומועד לתאונות.	יח' האכיפה	להסדיר את עניין האכיפה לפני שתתרחש במקום תאונה עם נפגעים.	התלונה לא מוצדקת – אין מדיניות שלא לאכוף רכב שחוסם בצורה מסוכנת צמתים. אין כרגע אפשרות שרכבי פיקוח יסתובבו כדי לחפש כלי רכב שחוסמים צמתים.	1) ביקשתי להדריך את הפקחים לגבי המצבים בהם צריך לרשום דוח חניה. 2) ביקשתי להורות לקבלני העירייה לשמור על כללי בטיחות במסגרת העבודה שלהם כדי לא לפגוע בתושבים – במקרים הבהם נדרש לחסום צמתים.
23	לאחר שיפוץ הכביש, הכביש הוגבה מעל החניה ויצר שיפוע לתוך הבית. מביא לכך שגשם שוטף את החניה.	מינהל הנדסה	הגבהת ריצוף חניה וריצוף מחדש עם שיפוע נכון של המדרכה.	הפנתי את המתלונן לוועדת הניזקין.	בטיפול ועדת הניזקין.
24	אי מתן תשובה ופיצוי עבור נזקים אשר נגרמו ע"י קבלן מטעם העירייה (משנת 2021).	מינהל הנדסה	קבלת החזר כספי מלא על נזקים אשר נגרמו לדיירי הבניין בעקבות נזק של הקבלן.	התלונה לא מוצדקת – העברתי את התלונה לוועדת ניזקין. לא הועברה תשובה לתושב כי המענה נפל בין הכיסאות. מצד שני התושב לא פנה שוב לעירייה במשך שנתיים.	הועבר לבדיקת ועדת ניזקין. ועדת ניזקין מצא שזה קשור לחברת החשמל ולא העירייה. על העירייה להפיק לקחים ולשפר את השירות לתושב – מבחינת מתן מענה לתושב.
25	קבלת דוח וקנס הכפלה ללא אפשרות לערער. (חניה ליד הרכבת).	יח' האכיפה	לבטל את כפל הקנס ולערער על הדוח כי אין תמרור שמורה כי החנייה אסורה במקום שחנה.	התלונה לא מוצדקת – ברור שאסור לחנות במקום. לא קיבל דואר כי שם המתלונן לא הופיע על תא הדואר.	

מספר	הנושא/הטענה	הגורם האחראי במועצה	הסעד המבוקש	תוצאה	תוצאות הטיפול בתלונה
26	מזרקה בפרק יהלום עושה רעש בין 14:00 – 16:00.	אגף שפי"ע	להפסיק את המזרקה בפרק יהלום בין השעות 14:00 – 16:00.	התלונה לא מוצדקת – לא הייתה פניה לגורם אחר בעירייה. לעירייה מותר להפעיל מזרקות להנאת התושבים.	ביקשתי שהמתלונן יפנה לגורמים המתאימים בעירייה.
27	דוחות שניתנו באופן לא מוצדק בגלל תושב אחר וחוסר טיפול בנושא בגלל מחלקת הפיקוח.	יח' האכיפה	ביטול לאלתר של 3 דוחות חניה.	התלונה לא מוצדקת – הדוחות נקלטו במערכת ה"ערעורים" והועברו בחינה של התובעת העירונית, שהיא היחידה שיכולה לקבל החלטה על ביטול דוחות חניה. טופל ללא קשר לתלונה.	
28	אי החזרת ריצוף למקום לאחר ביצוע עבודות חברת חשמל במשך חודשים רבים.	מינהל הנדסה	להחזיר את אבני השפה של הרחוב.	התלונה מוצדקת – לא סביר שבמשך מספר חודשים לאחר ביצוע עבודות תשתית, אבני השפה אינם מוחזרים למקום וקיים מפגע מתמשך.	הליקוי תוקן.
29	פרחים שנבלו בפרונט של רחוב שוהם 1.	אגף שפי"ע (גינון)	שתילת פרחים במדרכה של שוהם 1.	התלונה לא מוצדקת – בנושא הגינון ממליץ להתנהל מול המוקד העירוני באופן שוטף.	
30	אי תקינות חוזר תשלומי הורים של בית ספר	אגף חינוך/בתי ספר	לתקן את אופן הצגת תשלומי הורים בחוזר של בית הספר.	התלונה מוצדקת – חוזר תשלומי הורים של בית הספר אינו תקין.	לבצע הדרכה לבתי הספר בנושא תשלומי הורים על ידי מפקחת משרד החינוך.
31	אי טיפול במפגע שנגרם עקב הצבת חנוכייה באמצע המדרכה.	יח' האכיפה	(לא נרשם)	התלונה מוצדקת – פקח מיח' האכיפה סגר את הפניה למוקד כ"טופל" למרות שלא טופל.	על יח' האכיפה להפיק לקחים מהמקרה כדי שמקרה דומה לא יחזור על עצמו.
32	עיכוב של מספר חודשים בהחזר כספי בגין "חיוב שגוי".	מחלקת הגביה	(לא נרשם)	התלונה מוצדקת חלקית – ההחזר הוא בגין החלטה לזכות את התושב רטרואקטיבית. פרק זמן להחזר הכספי לתושב בגין עדכון שומת ארנונה היה מעל הסביר.	הכסף הוחזר. מדובר במקרה בודד.
33	בעיות תנועה ברחוב נופך, עקב עבודות באזור.	ועדת תנועה	מבקש סיוע.	התלונה מוצדקת – יש בעיית תנועה ברחוב.	לבחון הפיכת הרחוב לחד סתרי בזמן הפיתוח.