

עיריית ראש העין

מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



דו"ח הממונה על תלונות הציבור
לשנת 2014

דו"ח מס' 6

י"ד/סיון/תשע"ה 01/06/2015

MUNICIPALITY OF ROSH-HA'AYIN



עיריית ראש העין

לשכת מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

mevaker@rosh.org.il

יד' /סיוון/תשע"ה
01/06/2015

לכבוד,

מר שלום בן משה – ראש העיר

נכבדי,

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור מס' 6 לשנת 2014

אני מתכבד להגיש בזאת את הדין וחשבון מטעם הממונה על תלונות הציבור מס' 6 לשנת 2014 .
האמור כמתחייב מהוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.

בהתאם להוראות סעיף זה " ..המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה:
דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית ."

בבונה

משה כהן
מבקר העירייה

העתקים:

חברי\חברות מועצת העיר
מר' יגאל ינאי- מנכ"ל העירייה

עיריית ראש העין

הממונה על תלונות הציבור הדו"ח השנתי מס' 6 לשנת 2014

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 2014 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 2014 - סקירה וסיכום.....	3
2.	נספח א' - היקף וסוג פניות הציבור למוקד בשנים 2013-2014.....	12
3.	פרק הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2014.....	14
4.	סמכויות הממונה - מקור סמכות.....	27

הממונה על תלונות הציבור

דו"ח מס' 6

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 לבעלי 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 2013-2014 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-חמש שנים כמנהלת המוקד (בכפופות לאגף הביטחון), כפופים לה 8-10 מוקדנים. 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 סלולרי 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 שמרביתם הם 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. (לאחרונה הרשות המירה 2 עובדי קבלן לעובדי רשות מן המניין כחלק מהמגמה שהאיוש בעמדות יהיו עובדי עירייה).

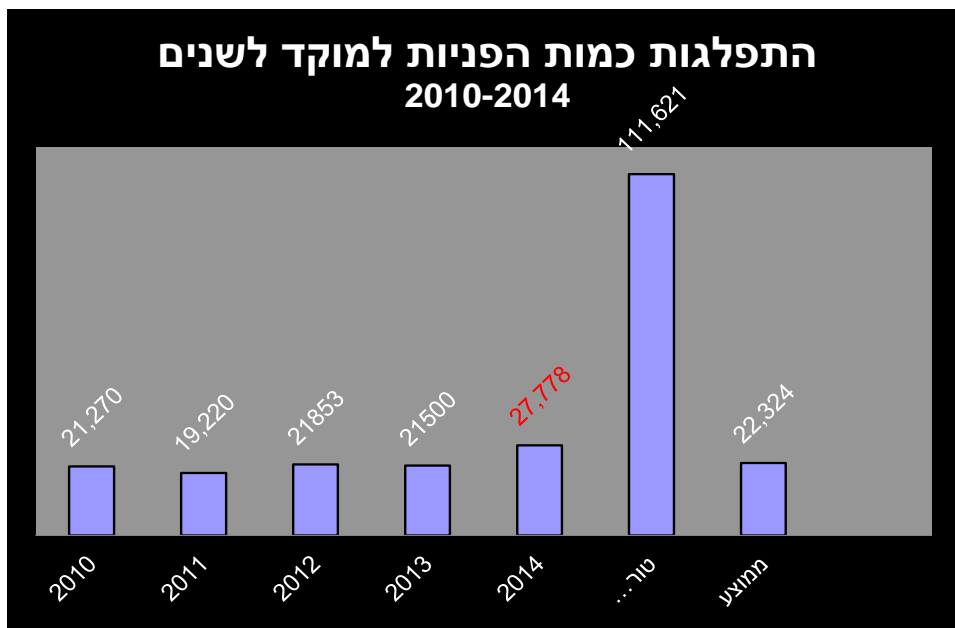
לכל אגף/מחלקה קיימת גישה לצפייה בפניות שתחום עיסוקה ואחריותה בלבד. עם סיום הטיפול המחלקה מעדכנת עצמאית ישירות בתוכנה לצד מס' הפניה תום טיפול וסגירת הפנייה. פניות שטיפולן לא הסתיים עדיין נכללות בקטגוריית פניות פעילות. (ראה התייחסות בהמשך) כל פנייה למוקד מתועדת במערכת לפי מספר פנייה ופרטי הפונה. היתרון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

בחלוף כ-שלוש שנים מאז הופעלה התוכנה החדשה, ניתן לציין כי למרות היתרונות ואפשרויות נוספות הגלומות בה שלא היו בעבר, לא מופעל עדיין מודול סקרים המובנה בתוכנה, 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 2010-2014 (חמש שנים) התקבלו במוקד העירוני כ-112,000 פניות, מתוכן נותרו פעילות כ-450 פניות (כ-1.5%) נתון זה מתייחס אך ורק בגין שנת הדו"ח (2014).

להלן היקף הפניות ב-5 השנים האחרונות 2010 – 2014:



מהנתונים הנ"ל עולה, כי היקף הפניות השנתיות ב-10 השנים האחרונות די קבוע פחות או יותר להוציא שנת הדו"ח שחרגה מהמוצע בכ-6,000 פניות נוספות בנטרול פניות לתאגיד המים (ראה התייחסות בהמשך). סך הפניות בממוצע רב שנתי משנת 2010 ועד שנת 2014 כ-23,000 פניות (לא כולל כ-2,850 פניות בגין תאגיד המים וכ-3,000 פניות בשנה קודמת). מרבית הפניות בשיעור כ-75% מופנות מטבע הדברים לנושאים שבטיפול ואחריות אגף שפ"ע.

גידול של כ- 20% נטו בכמות הפניות בשנת 2014

סך הפניות למוקד בשנת 2014 כולל מים וביוב עמד על סך 30,632 פניות מתוכן סך כ-2,860 פניות עניינן בנושאי מים וביוב המנותבות ישירות לטיפול תאגיד המים (שנה קודמת כ-3,000). מבחינה זו הרשות מהווה תחנת ממסר וכשירות לתושב להעברת פניותיהם בנושאי מים וביוב לתאגיד. בסיכומו של דבר סך הפניות שבטיפול הרשות עמד השנה על כ- 27,800 פניות (לא כולל תאגיד מים). היינו גידול נטו של כ- 6150 פניות ביחס לשנה קודמת כמפורט להלן:

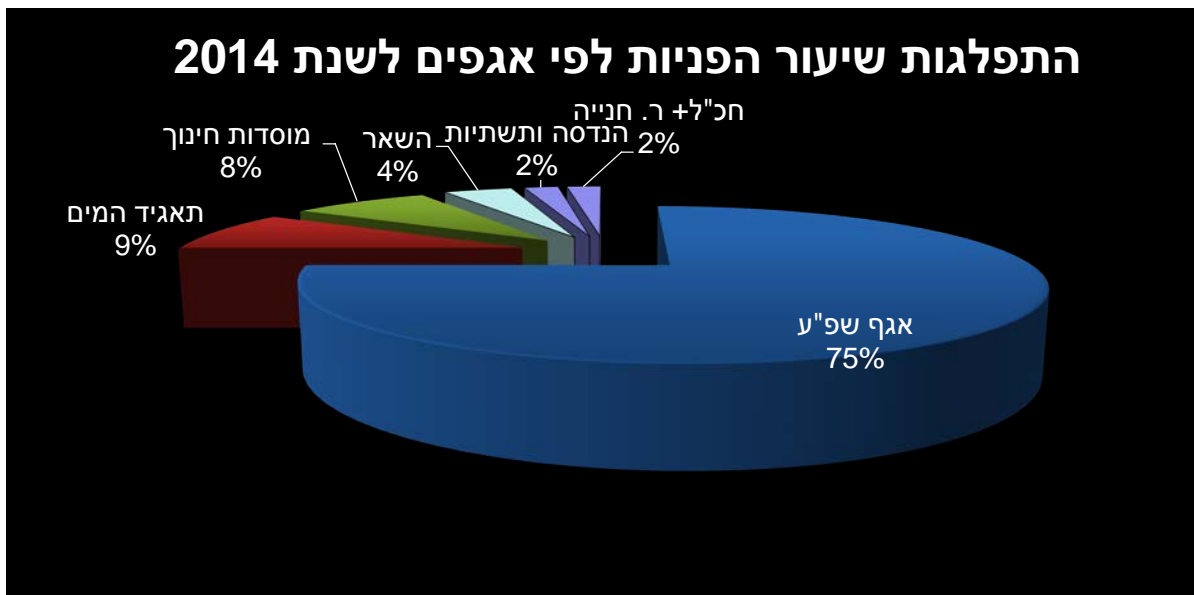
הערות	גידול	הסעיפים שחל בהם גידול
	2,282	נקיונות
מאוחד עם אגף הביטחון	1,146	פיקוח
	645	ביטחון
אפשר וכלול בסעיפי אחזקה אחרים ?	576	תחזוקת מזגנים
	473	תחזוקת חינוך
	343	איכות הסביבה
	277	גנים ונוף
	248	שרות וטרינרי
נושא חדש	205	שיטור עירוני
	657	ריכוז שונות וסעיפים אחרים
	26	תחבורה + ציבורית נטו
	141	נט"מ
	116	תשתיות
	7,135	סה"כ גידול ברוטו
	קיטון	הסעיפים שקטנו
	-404	מחזור
	-249	מים וביוב
	-245	תכנון והנדסה
	-49	תביעות נזיקין
	-44	שונות ריכוז
	-991	סה"כ קיטון
	6,144	סך הגידול נטו

מנתונים הנ"ל ניתן לראות כי הגידול ברוטו בכמות הפניות מסתכם בסך 7,135 ומנגד קיטון בסעיפים מסוימים בסך 991 פניות- כלומר גידול נטו של 6,144 פניות (כ-20%). ראוי לציין כי באחד הפרסומים לעניין זה נטען לכאורה, כי הגידול בכמות הפניות נובע מכך שרמת המודעות בציבור גדלה ופתוחה יותר להעביר פניות לרשות. אפשר והערכה זו נכונה בשוליים אבל לא נכון להיתלות בה בטרם ינותחו הנתונים והסיבות האובייקטיביות לגידול בפניות.

כך למשל הגידול בנושא ניקיונות צריך להדליק נורה אדומה לנוכח ההיקף (גידול של כ-44% ביחס לשנה מקבילה ובכלל). לעניין הגידול בפניות בנושאי הפיקוח יכל לנבוע בין השאר על רקע המבנה הארגוני החדש ובכל מקרה רצוי לבחון פרטנית את הדברים.

=====

להלן התפלגות שיעורי הפניות לפי אגפי הרשות לשנת 2014 (שנה קודמת אגף שפ"ע היווה כ- 67%)

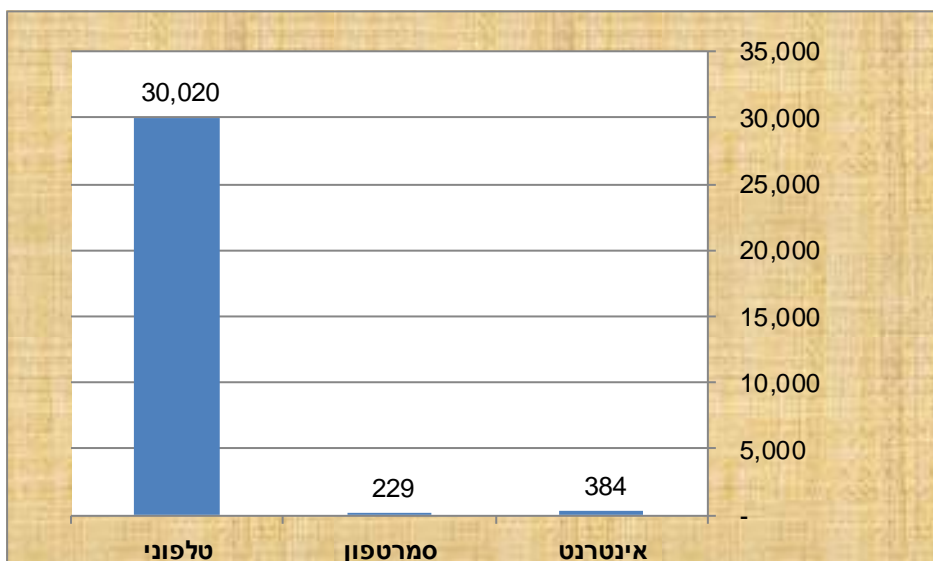


פירוט סוגי הפניות וכמותן- ראה נספח א'

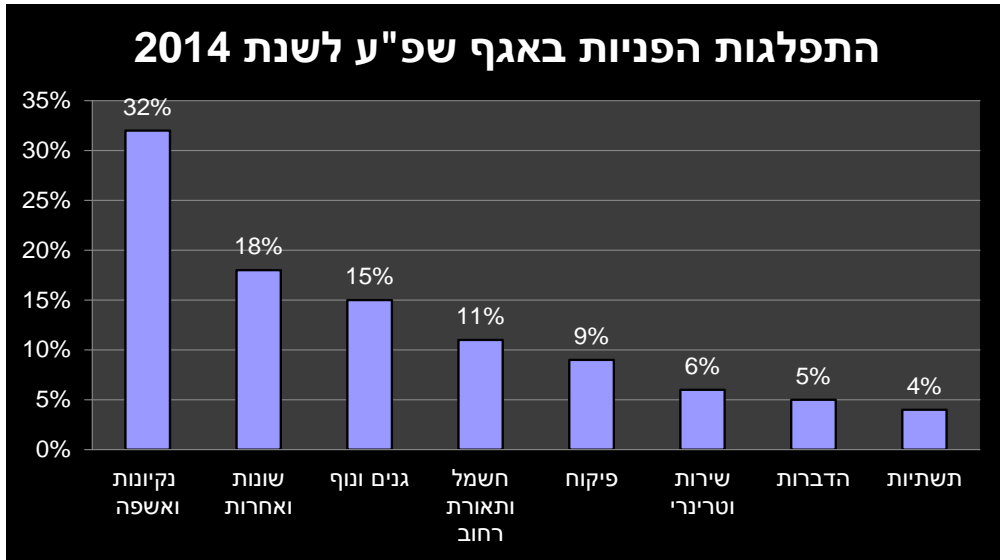
מעיון בנתוני פניות הציבור למוקד בשנים הנ"ל עולה ככלל, כי מרבית הפניות מתייחסות לנושאים השונים שבתחום אגף שפ"ע. להמחשת האמור ראה נספח א' להלן המפרט את סוג הפניות בסדר יורד ואת כמות הפניות שנתרו פתוחות בהתאמה במתכונת דו שנתית.

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

האמצעים להעברת הפניות לרשות



מרבית הפניות מקורן מהציבור הרחב ומקצתן ממקורות פנימיים (בעלי תפקידים בעירייה) ואחרים. אמצעי העברת הפניות בעיקרן דרך הטלפון ורק 1.3% מהפניות מתקבלות דרך אתר האינטרנט וכ-0.7% דרך הסמרטפון.



כמות הפניות בנושאים הקשורים **לאגף שפ"ע בשנת 2014** מהווה כ-75% מכלל הפניות (כ-23,000 פניות). שנה קודמת שיעור 67%- (כ-16,700 פניות), היינו גידול במונחים מוחלטים של כ-38% (כ-6300 פניות). מח' הפיקוח ומח' הביטחון הועברו בשנת 2014 מאגף שפ"ע ואוחדו במסגרת הקמת אגף ביטחון ברשות. שיעורם של סעיפים אלה (הכלולים בסעיף שונות) כ-15%. מטעמי נוחות הנ"ל מוצגים במסגרת אגף שפ"ע אולם בשנה הבאה יוצגו במסגרת אגף נפרד.

פניות לפי מחלקות בסדר יורד - באגף שפ"ע

מחלקה	סה"כ פניות	פתוחות	גידול (קיטון) בכמות הפניות ביחס לשנה קודמת	הערות
נקינות	7,407	6	2,282	ראה פירוט
גנים ונוף	3,437	173	277	
חשמל	2,541	25	38	
פיקוח	2,080	2	1,146	איחוד נושא פיקוח
ביטחון	1,438	144	645	והביטחון בשנת 2014
שירות וטרינרי	1,370	1	248	
תשתיות	1,004	351	116	
הדברות	984	1	70	
איכות הסביבה	777	66	343	
נט"מ	678	17	141	
תחזוקת מזגנים	576	2	576	היה כלול בסעיפים אחרים
מיחזור	263	14	-404	
שיטור עירוני	205	12	205	נושא חדש
תברואה	133	14	58	
שילוט	77	9	4	
רישוי עסקים	29	3	12	
סה"כ	22,999	909	6,230	

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. משנה קודמת הונהגה אפשרות דווח על עבירות בנייה לכאורה גם עילום שם למוקד דרך אתר הרשות. **עיון בנתוני הדיווח בשנת הדו"ח 2014 מעלה כי הוגשו 198 פניות (כולל 5 כפולות) כאשר כ-25% מתוכן הוגשו בעילום שם. הפניות מתייחסות לסוגי העבירות כלהלן: 11 פניות בגין הצבת מבנה/קראון, 13 פניות בגין פלישה לשטח ציבורי ו174 פניות בגין עבירות בנייה שונות.**

להלן פירוט כמותי של עבירות בניה לסוגיהן שהתקבלו ברשות בשנים 2012 עד 2014:

מצב	סטטוס	2012	2013	2014
סגורות	בעיה פרטית	3	4	
סגורות	הועבר לתובעת	5	2	1
סגורות	טופל עי הפונה/בעלים	2	3	
סגורות	לא נמצאה בעיה במקום	9	10	
סגורות	פנייה כפולה	14	4	5
סגורות	ללא סטטוס	2	1	
סגורות	טופל	177	150	192
	סה"כ סגורות	212	174	198
	סה"כ פתוחות	0	13	
	סה"כ פניות	212	187	198

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 גם השנה).

ניתוח פניות בנושא החשמל- (ארבע שנות)

נושא חשמל רב שנתי				
שנת 2011	שנת 2012	שנת 2013	שנת 2014	נושא
אין נתונים	אין נתונים	58	64	רמזורים - חשמל
1583	1583	1569	1,538	תאורת רחוב -
186	186	162	184	מוסדות העיריה
859	859	698	728	חשמל-חינוך
28	56	14	27	אחרות
2,656	2,684	2,501	2,541	סה"כ

כמות הפניות השנתית בנושא חשמל כ-2600 פניות שעיקרן בגין תאורת רחוב כמפורט לעיל. בהעדר זמני תקן, השירות עלול להיות ארוך וללא בקרה (כפי שאכן שקיים במקרים רבים). כמו וכן העדר יכולת בתכנון כוח אדם או מיקור חוץ בהתאמה להיקף זה של פניות.

להלן טבלת סטטוס הטיפול בפניות (סגורות או פתוחות) לשנת 2014 \ 2013

	2013		2014		
שיעור	כמות	שיעור	כמות	סוג הטיפול	סטטוס
91%	21,923	93%	27,935	טופלה (*)	סגורה
	611		352	טופל- בוצעה הדברה	סגורה
	470		454	בעיה פרטית	סגורה
	536		581	לא נמצאה בעיה	סגורה
	112		27	טופל ע"י הבעלים	סגורה
	137		116	פנייה כפולה	סגורה
	64		410	פנייה חוזרת	סגורה
	4		12	טופל בעקבות התראה	סגורה
	39		91	טופל עי הפונה	סגורה
	59		29	אין הדברה לנושא	סגורה
	87		168	טיפול גורם חיצוני	סגורה
	6			התראה	סגורה
	3		3	הועבר לתובעת	סגורה
	17			שונות	סגורה
98.3%	24,068	98.5%	30,178	סה"כ	סגורה
	178		62	חדשה	פתוחה
	112		123	בטיפול	פתוחה
	19		49	בבדיקה	פתוחה
	67		191	אחר	פתוחה
	32		29	טיפול מתמשך	פתוחה
	12			במעקב	פתוחה
1.72%	420	1.48%	454	סה"כ	פתוחה
100%	24,488	100%	30,632	סה"כ כלי	

(*) הערה: כולל כ-2,150 פניות שעניינן מים וביוב המועברות לתאגיד המים (שנה קודמת כ-3,000).

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 93% מהפניות (כ-28,000) נסגרו תחת הכותרת "טופל" מבלי לתת הסבר לסיבת הסגירה ורק במקצת הפניות ניתן הסבר לסגירה.

יש טעם להרחיב את הנושא במערכת לצורכי ניתוח וניהול (ההערה חוזרת שנה שישית) מאידך באשר לפניות הפתוחות (שהטיפול בהן טרם הסתיים) ניתן הסבר מניח את הדעת על סטטוס מצב פניות אלה כמפורט בטבלה שלהלן. יודגש כי נתון פניות פתוחות מתייחס אך ורק לשנת הדו"ח וזאת בהעדר נתונים היסטוריים אשר נגרעו עם המעבר למערכת החדשה.

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 1.25% מכלל הפניות התקבלו דרך אתר האינטרנט (שנה קודמת 1.8% ולפניה 1.4%). שיעורים נמוכים אלה לאורך מס' שנים מחייב את הרשות לבחינת הנושא בהיבטים של נוחות המשתמש ובפרסום לציבור על האפשרות לפנות באמצעות כלי זה. ראוי לציין לחיוב כי באפריל 2014 הונהג לראשונה משוב לפניית הפונה דרך הסלולר – אולם היישום נכון לסגירת הדוח טרם הוכיח עצמו מבחינה כמותית שכן רק 229 פניות בלבד (כ-0.74%) נעשה שימוש באמצעי זה.

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 בעבר שלא מתקיימות ישיבות כאמור ובאם התקיימו היא לא זומנה). כמו כן טרם התגבשו 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.

בסיכומי 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. ההערה חוזרת מידי שנה ללא מענה מעשה מצד הרשות .

נספח א'

פירוט פניות הציבור לשנים 2013-2014 עפ"י נושאים לצד כמות הפניות שנותרו פתוחות

שנת 2013 בסדר יורד

שנת 2014 בסדר יורד

מחלקה	מס' פניות	פעילות	מחלקה	מס' פניות	פעילות	דלתא גידול (קיטון)
ניקיונות	7407	6	ניקיונות	5125	0	2,282
גנים ונוף	3437	173	גנים ונוף	3160	24	277
חשמל	2541	25	חשמל	2503	24	38
פיקוח	2080	2	פיקוח	934	0	1,146
תחזוקת חינוך	2,117	69	חינוך תחזוקת	1644		473
מים	1705	2	מים	1768	0	-63
ביוב	1156	1	ביוב	1342	2	-186
שרות וטרינרי	1370	1	שרות וטרינרי	1122	0	248
ביטחון	1438	144	ביטחון	793	1	645
הדברות	984	1	הדברות	914	0	70
תשתיות	1004	351	תשתיות	888	44	116
איכות הסביבה	777	66	הסביבה איכות	434	2	343
נט"מ	678	17	מ"נט	537	20	141
רשות החניות	573	244	החניות רשות	571	5	2
תכנון והנדסה	253	10	והנדסה תכנון	498	233	-245
מיחזור	263	14	מיחזור	667	167	-404
תחזוקת מזגנים	576	2	מזגנים			576
תחבורה ציבורית תחבורה	118	16	תחבורה ציבורית תחבורה	229	122	118
חינוך	249	25	חינוך	202	8	-92
ועדת בניה	227	3	ועדת בניה	186	20	47
שיטור עירוני	205	12	שיטור עירוני			41
אחזקת מבנים	186	12	מבנים אחזקת	98	0	205
תביעות נזיקין	121	0	נזיקין תביעות	170	4	88
חברה כלכלית	116	2	כלכלית חברה	127		-49
ספורט	72	8	ספורט	92	63	-11
מנכל	68	4	מנכל	79	2	-20
תברואה	133	14	תברואה	75	0	-11
שילוט	77	9	שילוט	73	10	58
תקשורת	127	1	תקשורת	73	3	4
משטרת ישראל חיצוני	49	40	ישראל משטרת	44	1	54
לשכת ראש העיר	91	71	לשכת ראש העיר	21	0	5
רווחה	37	4	רווחה	21	6	70
רישוי עסקים	29	3	עסקים רישוי	17	1	16
מחשוב	38	0	מחשוב	15	0	12
גני ילדים	42	0	גני ילדים	14	0	23
						28

דלתא גידול (קטון)	פעילות	מס' פניות	מחלקה	פעילות	מס' פניות	מחלקה
3	4	12	לשכת דובר	15	15	לשכת דובר
-1	12	12	תרבות	11	11	תרבות
22	0	7	גביה	0	29	גביה
0	5	5	חיצוני ס"מתנ	5	5	מתנ"ס חיצוני
0	0	5	תרבות דיור	0	5	תרבות דיור
16	0	2	תורני חינוך	6	18	חינוך תורני
-1	2	2	מועדונים	1	1	מועדונים
7	0	2	חיצוני מכבי אש	4	9	מכבי אש חיצוני
5	0	2	משרד הפנים	2	7	משרד הפנים
3	0	2	תורנית תרבות	2	5	תרבות תורנית
0	0	1	אוניברסיטה	1	1	אוניברסיטה
2	0	1	רכב	0	3	רכב
43	11		שנות/אחרות	21	43	שנות/אחרות
6144	796	24,489	סה"כ	1,482	30,633	סה"כ

תיאור הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2014

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:

מס"ד	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	העלאת ארנונה - ברחוב העצמאות	תלונה אינה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 1
2	זילות בנושא איכות הסביבה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 2
3	טיב השירות של עובדי מח' הגבייה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 3
4	אי קיום התחייבות הרשות או מי מטעמה	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 4
5	הזכות להנחה 20% למשפ' חד הורית/הורות משותפת	מוצדקת חלקית	ראה פירוט תלונה מס 5
6	דרישת תשלום בגין חוב ארנונה (שגוי)	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 6
7	הודעת תשלום קנס (בררת משפט)	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 7
8	אי אכיפת חניית רכב אדום לבן	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 8
9	רישום תלמידים - אי סדירות באגף החינוך	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 9
10	פיטורין סיעת בחינוך המיוחד	תלונה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 10
11	מינויים בשכר קלקולים	תלונה אינה מוצדקת	ראה פירוט תלונה מס 11

כ- 82% מהתלונות נמצאו כתלונות מוצדקות (כולל אחת באופן חלקי).

להלן תוצאות בירור התלונות הנ"ל:

תלונה מס 1

העלאת מס ארנונה (רחוב העצמאות)

תמצית התלונה

1. בתחילת שנת 2014 המתלונן קיבל הודעת חיוב ארנונה מהעירייה בסכום הגבוה בכ-120 ש"ח ביחס לשנה הקודמת. לאחר שפנה למחלקת גביה בעירייה התברר למתלונן כי ההפרש נובע משינוי שיטת החישוב כלשונו ומעתה שטח דירתו כולל גם את החלק היחסי של שטחים המשותפים בבניין כגון: חדרי מדרגות, חדר אשפה, חדר גנראטור וכדומה, בתוך כך ציין יו"ר ועדת הכספים דחה את הדיון בבקשה לאפשר לשרי האוצר והפנים להעניק אישור חריג לרשויות מקומיות לשנות את שיטת חישוב הארנונה - ולהרחיב אותו על אזורים כמו מרפסות או חדרי מדרגות (לפי פרסום בעיתונות מה-07.01.2014).
2. לדבריו לאחר שפנה לעירייה קיבל שירות חדש לפיו נעשה החישוב, כאשר שטח דירתו אף קטן בכ-0.5 מטר מחישוב המקורי של הקבלן שנמסר לעירייה בעת האכלוס, מאידך התווספו שטחים משותפים בגודל של כ-21 מטר ללא כל פירוט (במכתב שנשלח דואר רשום מופיע רק שירות של הקומה שלו והמדידות של דירתו בלבד).
3. המתלונן המציג עצמו כיוור הוועד ברחוב העצמאות 26 פנה בבקשה דחופה לבדוק את הנושא, שכן להערכתו ההחלטה על העלאת ארנונה בשכונתו היא אינה נקיה ומנוגדת להחלטת הכנסת בנושא. בנוסף לכך ביקש לציין כי העלאה זאת מהווה נטל כבד על הדיירים בהתחשב כי השכונה מאוכלסת ברובה בתושבים ממעמד הביניים ומטה.

מהות התלונה:

- ❖ סמכות הרשות לחייב שטחים משותפים.
- ❖ סמכות הרשות לתקן את החיובים בעתיד.
- ❖ ההיבט המנהלי בהתנהלות הרשות בתהליך החיוב ושליחת השומות.

הקדמה

ראוי להקדים ולציין כי בשלהי שנה קודמת (2013) התקבלה תלונה בהקשר דומה שנדונה בדוח הממונה לשנת 2013 ובה נטען לכאורה לחיובי יתר לפתע פתאום לכ-200 נישומים עבור תקופה 6 ללא כל הסבר. בסיכום הבירור נקבע כי, עדכון הרשות 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.

בירור התלונה- ממצאים

לתושבים נשלחו בתחילת השנה ע"י הרשות הודעות שומה לשנת 2014 בציון תוספת החיוב וסה"כ לחיוב, כמו כן צורפו להודעות תשריט מדידה לכל נישום שבו מצוין שטח הדירה ותוספת שטחים משותפים (החלק היחסי). בכך להבדיל הרשות יישמה את הלקח משנה קודמת.

ככלל הנכסים בבנייה רוויה מחויבים כיום בשטח הדירה (ברוטו ברוטו) ובתוספת שטחים משותפים עפ"י המדידות משנת 2006. החיוב בגין שטחים משותפים הינו בהתאם לצו הארנונה וכל זמן שהדבר לא שונה בו.

העובדה שהתושבים לא חויבו בעבר נבעה מטעות הרשות שהסתמכה על נתוני הקבלן ואין מקום עפ"י דין להנציח טעות זו. יתר על כן הרשות בנסיבות אלה נמנעה מלדרוש חיובים בדיעבד- וטוב עשתה.

בהודעת השומה מצוין במפורש כי ניתנת לנישום אפשרות להשגה לעירייה על הודעת השומה כקבוע בחוק הרשויות המקומיות (בתוך 90 יום מקבלת השומה).

הצעת החוק שהזכרה ע"י המתלונן אינה רלוונטית, שכן לא נוסף דבר ממה שהרשות חייבה בשנים קודמות שאינו בהתאמה לצו הארנונה. (אין תוספות שאינן כלולות בצו). באשר לנטל הנוסף על הדיירים כדברי המתלונן - לשם כך קיים מנגנון להענקת הנחות ברשות (בכפוף לתנאים עפ"י התקנות ולפי המקרה)

חובתה של הרשות לגבות מס אמת מבעלי הנכסים בעיר, ונכון עשתה כאשר פעלה לצורך זה לעדכון שטחי הנכסים שנמדדו. אקט זה מחייב כמובן, הוצאת שומות לנישומים והודעה בדבר זכותם לערער על השומה בכל היבט וכך פעלה הרשות.

התלונה אינה מוצדקת !,

תלונה מס 2

זילות בנושא איכות הסביבה

מהות התלונה

בחודשים האחרונים המתלונן הבחין מספר פעמים בכך שהפועל אוסף את האשפה האורגנית מתוך הפחים החומים ומצרף אותה אל האשפה הרגילה (בפח הירוק). המתלונן התקשר ל מוקד לא אחת בעניין זה ואף חזרו אליו טלפונית. המתלונן טורח להזכיר כי בחודש פברואר 2014 (כ- 3 חודשים לפני הגשת התלונה) אף היה סקר מטעם איכות הסביבה ובהזדמנות זאת סיפר על התופעה לסקר ושוב הסוקר כמו אחרים הביעו זעזוע וצער .

בתאריך 28.4.14 (יום הגשת התלונה) המתלונן הבחין בשעת הבוקר באותו פועל שעשה זאת בפעמים הקודמות - עושה שוב את אותה הפעולה. הפחים הירוקים מחכים לאיסוף משעה 10:07 הפועל החרוץ שמתמחה באורגני מגיע אחרי הפועל שמכין את הפחים הרגילים לאיסוף ובודק אם יש זבל אורגני בפחים החומים. כאשר מצא פח עם חומר שפכו אל תוך הפח הירוק. אך הפעם, בשונה מהעבר הטמין את החומר האורגני עמוק יותר וכיסה אותו בשקיות זבל רגילות (כלומר המעשה מכוון) המתלונן ברוב ייאושו מציין כי הפסיק לטרוח להתלונן ל 106 היות ונראה לו שזה מיותר ממילא אין התייחסות.

המתלונן שואל בצדק :

"אז בשביל מה כל העניין? אנשים מתעסקים בזבל- אוספים וממיינים והעירייה מפגינה זלזול ואטימות// העיקר בעיתונות המקומית מתארים סיפורי הצלחה//"

בירור התלונה

התלונה הועברה להתייחסות מנהלת היחידה הסביבתית, תוך תהייה מה תכלית ההפרדה לשני זרמים **כפי ששואל המתלונן ובצדק** בנסיבות אלה . בתוך כך התבקש במסגרת התייחסותה לדווח מה נעשה בנדון אם בכלל. מנהלת המחלקה שוחחה ארוכות עם המתלונן העבירה מסר לכפיפים לה כי מדובר באירוע חמור לא רק מבחינת הנזק הסביבתי שערבוב פסולת גורם לתהליך המיחזור , אלא גם מנזק תדמיתי לפרויקט כולו. כמו כן דרישה להנחות את הפקחים **להגביר האכיפה** למניעת ערבוב בין תוכן הפחים החומים והירוקים ולקנוס בהתאם. במקביל הנחתה המנהלת אחת לשבוע בחודש הקרוב ביקורת סמויה על פעולות עובדי הקבלן .

מנהלת המחלקה העבירה לממונה דו"ח ביקורת שבוצע מטעמה ע"י מרכזת פרויקט הפרדת פסולת לשני זרמים כלהלן :

ביום ה' 1.5.14 ביצעתי בקרה על משאית פינוי אשפה אורגנית שמספרה 46-820-15. הבקרה נעשתה בשכונת גבעת טל בעקבות פנייה של תושב מרחוב אלה אשר התלונן על העברת אשפה אורגנית לפחים הירוקים על ידי פועלי הפינוי. הבקרה הייתה בחלקה סמויה ובחלקה גלויה ונמשכה כחצי שעה. איסוף האשפה התנהל באופן תקין - מהפחים החומים בהם היו שקיות בודדות הפועלים אספו את השקיות מתוך הפח היישר לתוך המשאית, ואת הפחים החומים המלאים הם הניפו לתוך המשאית. לא נצפו ערבובי אשפה והעברות של פסולת יבשה לפח רטוב או פסולת רטובה לפח יבש. בנוסף אציין כי בכל הבקרות המדגמיות והאקראיות שביצעתי במהלך החודשים האחרונים, כעשר במספר, לא הייתי עדה להתנהגות לא תקינה של הפועלים כגון ערבוב פסולת בין הפחים השונים.

למרות האמור, בתאריך 25.5.14 התייצב התושב (להלן המתלונן) בלשכת הממונה עם אותן הטענות, היינו הטיפול בבעיה שהוצגה רחוק מלהיות מושלם והתופעה בעינה (תגובת מנהלת המחלקה טרם התקבלה עקב חופשת מחלה ממושכת).

סיכום

התופעה חמורה לא רק מבחינת הנזק הסביבתי שערבוב סוגי פסולת גורם לתהליך המיחזור, אלא גם מנזק תדמייתי לפרויקט כולו (הפרדה לשני זרמים). באופן מפתיע מסתבר כי תופעה פינוי האשפה אורגנית עם האשפה הרטובה קיימת גם במספר רשויות אחרות. **הדבר נובע בעיקר בשל העדר פיקוח ראוי לצד אי הטלת קנסות כבדים על הקבלנים בגין חריגות בבצוע.** בשל חשיבות הנושא יש טעם בהסכמי התקשרויות בעתיד שהדבר יקבל ביטוי ראוי בסעיפי ההסכם שהפרתם תהווה הפרה יסודית ותהווה עילה להפסקת התקשרות עם נותן השירותים.

תלונה מוצדקת !

תלונה מס' 3

איכות השירות של עובדי מח' הגבייהתמצית התלונה

המתלונן עד לפני כ- 5 חודשים (מיום הגשת התלונה ב- 7 באפריל 2014), היה תושב העיר ראש העין. בחודש אפריל עבר להתגורר בשכירות בירושלים. בתוך כך פנה לעירייה במקום מגוריו החדש בבקשה להנחה בארנונה והתברר שהינו זכאי להנחה בשיעור של 80%. עם זאת הדבר מותנה בהמצאת אישור מטעם הרשות שבה התגורר קודם לכן (להלן מעיריית ראש העין) שבו מצוין כי אינו מקבל הנחה בארנונה מהרשות.

המתלונן פנה לעיריית ראש העין חמש פעמים כדבריו, בבקשה שישלחו לו את הטופס (האישור), ובכל פעם נמסר לו כי הטופס יישלח, אולם למרות שחלפו חודשים זה טרם נשלח. בנסיבות אלה לא יכל לממש את זכותו בקבלת ההנחה בארנונה (כ- 300 ₪ לחודש).

ראוי לציין כי הסדר זה של אישורים הדדיים מרשויות נועד למנוע כפילויות בהנחות ומניעת ניצול לרעה מצד כאלה שירצו לעשות שימוש כפול בהנחה.

ממצאים

הרשות השתהתה משום מה במתן האישור למבקש, דבר שנמשך מס חודשים ועד להעברת התלונה בנדון. השתהות זו חשפה העדר רגישות מתבקשת לפונה שעד לא מכבר היה תושב העיר. מחלקת הגבייה שהתבקשה בעניין טענה כי בתאריך 19/2/14 שלחה פקידה מטעמם לפונה את אשור לכתובת הנכס. לטענת הגבייה מבדיקה שלהם מול טלאול המתלונן פנה בסה"כ פעמיים ולא כפי שציין בתלונה.

סיכום

בעקבות התלונה והתערבות הממונה, מחלקת הגבייה יצרו קשר עם התושב ושלחו לו את האשור המבוקש בדואר וגם במייל. רמת השירות של מח' הגבייה כפי שבאה לידי ביטוי במקרה זה טעונה שיפור יסודי (בתפיסת תודעת השירות).

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 4

אי קיום התחייבות הרשות או מי מטעמה**נוסח התלונה במקור מיום 10.7.2014**

שמי שלמה נדב מקיבוץ כפר עזה, התארחתי אצלכם בערב שירי לוחמים ביום הזיכרון השנה. הזמנתי לקרוא מספר שירים מספרי "עד כלות ענן החול" ספר שנכתב תוך כדי מלחמת ההתשה בסיני בשנים: 1969 1970. על מנת שאוכל להגיע לערב זה הזמינה אריאלה (ממח' תרבות) מונית משדרות וסיכמה עם הנהג את גובה התשלום וכ"ו.

למרות פנייתי החוזרות ונשנות, לא שולם עדיין לנהג עבור נסיעתו וזאת למרות הפניות החוזרות והנשנות. אוסיף ואומר, שאני כאזרח, וכאיש שמוקיר את העיר ואת ראש העיר, מתבייש על כי הביאו אותי לפנות אליך, שלא לדבר על כך, שאני לא מסוגל לגרום לכך שתשלמו לנהג את מה שסוכם. אני מבקש שפרט לטפול בפנייתי זו יובא מכתבי זה לדיעת ראש העיר. שלמה נדב - קבוץ כפר עזה.

בירור התלונה:

המתלונן חש מחויבות כלפי הנהג שהסיע אותו ועשה מאמצים בפניותיו לרשות לביצוע התשלום עבור, השירות שניתן אולם גם בחלוף כ-3 חודשים העניין לא הוסדר ומכאן פנייתו.

התלונה הנ"ל חושפת התנהלות לקויה של הרשות לאופן ביצוע הזמנת השירות, הנובעת בעיקר בשל העדר נהלים או לחילופין באי קיום הליך סדור בהזמנת השירות מהרכש. המוטיבים שעולים מהתלונה הנ"ל כלהלן:

- הליך החלטה והביצוע להזמנת השירות
- סמכות המזמין בשם הרשות
- משמעות התחייבות נציג הרשות לגורם חיצוני
- רמת הבקרה

התייחסות הגב' אריאלה ממחלקת התרבות

ביום ראשון 4/5/14 ערב יום הזיכרון, הוחלט להוסיף מרואיין נוסף לאירוע:
"שרים ומספרים לזכרם". נדרשתי להוציא למחלקת רכש דרישה להזמנת עבודה להסעת שלמה נדב מקיבוץ כפר עזה שירואיין ב ערב יום הזיכרון מתקציב אירועי עצמאות (מצ"ב מייל נוסף של שליחת הדרישה)

בו זמנית הזמנתי את המונית וביקשתי ממנו (מהנהג) את כל הניירת לפתיחת הזמנת עבודה והעברתי למחלקת הרכש והנהלת חשבונות. לאחר אירועי עצמאות בדקתי אם יצאה הזמנת עבודה ונאמר לי שתקציב אירועי העצמאות מצוי בחריגה ולא ניתן ל הוציא עוד הזמנות. פניתי מס' פעמים ללואי ולאגף הגזברות עם החשבונית והדרישה ולא נענית בפתרון מידי הולם.

מר שלמה נדב אכן פנה אליי והשבתי לו שזה בטיפול, פניתי ל עוזר ראש העיר שינסה לזרז את הבקשה נכון לרגע זה (יולי 2014) נאמר לי שאולי יועבר סכום התשלום אל הנהג.

מתוך התייחסות העובדת ניכר כי בהתנהלות הרשות הייתה אדישות וחוסר עניין לטיפול מידי וזאת כאשר מנגד עומדת מחויבות העובדת כלפי נותן השירותים. ראוי לציין כי העובדת ביצעה את ההזמנה במצוות הממונים עליה בהתחשב בעובדה לשירות במייד.

מתאם לשכות מנכ"ל וראש העירייה מסר בעניין זה כי עיקר התקלות נובעות בשל העובדה שלא הוסדר תקציבן לאגף הכללי (מוטי יצא לשנה חל"ת). בין לבין היו ממלאי מקום זמניים ובחלק מהזמן בשל נסיבות (היריון ולידה) לא היה גורם מתאם. משום כך הזמנות נפלו בין הכיסאות.

בקשת הרכש מיום 4.4.14 (יום האירוע) כללה דרישה להסעת המרצה מקיבוץ כפר עזה לראש העין וחזרה בעלות של 900 ₪ כולל מע"מ. בגוף ההזמנה שהועבר לבדיקה לא מופיעים חתימות הגורמים המאשרים כגון תקציבן ומנהל אגף (או מי מטעמו) למעשה מדובר בבלת"מ ליום האירוע עצמו ומכאן בין השאר מקור התקלה . התייחסות מתאם לשכות ראש העיר ומנכ"ל בעניין זה מבליטה את אי ההסדרה המתבקשת בעניין תקציבן או לחילופין היה מקום לערב את גזבר העירייה לפתרון סוגייה פעוטה זו.

האירוע התקיים באולם רבין בתאריך 4.4.14 – חשבונית הוגשה בחודש מאי ושולמה בסופו של דבר בתאריך 21.8.14 , היינו למעלה מ 4 חודשים מהמועד שניתן השירות. ברור שכל ההליך כפי שתואר מבזה את הרשות, לא עולה על הדעת להסתפק במשגור הזמנה בטרם מובטח כיסוי תקציבי. שנית- כיצד יתכן שרשות מתחייבת מבלי שיש כיסוי תקציבי- יש באג בנהלים? העובדת התחייבה טרם קבלת אישור להזמנה , שכן זו פעלה בדחיפות ובמידי כמצוות הממונים עליה – על פניו לא נכון היה להעמיד את העובדת בסיטואציה זו לבד מול המערכת בהמשך. יתר על היה מקום לתת פתרון לחוליה החלשה שנחשפה בתהליך זה כפי שציין מתאם הלשכות העירייה לעניין העדר תקציבן).

מומלץ- להפיק לקחים ולחדד את הנהלים בהתאם ,

תלונה מוצדקת !

תלונה מס' 5

הזכות להנחה בארנונה 20% בגין משפ' חד הורית/הורות משותפתמהות התלונה

המתלונן פנה בחודש אוגוסט 2014 לממונה בתלונה על כי טרם אשרו לו הנחה 20% בגין משפחה חד הורית לה הוא זכאי מתוקף התקנות. המתלונן טוען כי מידי שנה מגיש בתחילת השנה בקשה להמשך הנחה בארנונה בגין משפחה חד הורית (בשיעור 20%) ולצורך זה מצרף את כל המסמכים הדרושים. השנה טרם קיבל את ההנחה וגם לא תשובה על דחיה של הבקשה לחילופין. בינתיים הרשות גובה תשלומי ארנונה מלאים מתחילת שנה 2014.

בירור התלונה

על פניו תלונה זו נראית פשוטה לטיפול ככל שהפונה עומד בקריטריונים של התקנה. ואם במשך שנים הפונה זכה להנחה נשאלת השאלה מדוע השנה העניין נעצר ללא כל הסבר. בעקבות פניית הממונה למח' הגבייה נמסר מטעמים כי שוחחו עם הפונה ועדכנו אותו כי נקבע דיון מיוחד ועקרוני בהקשר זה בתחילת ספטמבר 2014 בלשכה המשפטית העירונית. (שכן מדובר בהורות משותפת)

רקע - על פי סעי' 2 (10) לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 הורה יחיד זכאי להנחה בארנונה בגובה של עד 20%. עלתה שאלה כיצד יש לנהוג מקום בו הילדים נמצאים **במשמורת משותפת** ושני ההורים מתגוררים ברה"ע, מי יחשב כהורה יחיד ומי יהיה זכאי להנחה.

עפ"י נתוני מח' הגבייה - נכון להיום, מדובר לכל היותר בכ- 30 בקשות של שני בני זוג הגרים בנפרד. כמו כן על פי בדיקה ברשויות אחרות, נהוג במרבית הרשויות ששני בני הזוג חולקים את ההנחה, בתנאי שבהסכם הגירושין שקיבל תוקף של פסק דין צוין כי מדובר **במשמורת משותפת**.

בתוך כך עולה בין השאר תהיה מדוע אם בכלל - הורות משותפת מזכה בהנחה? שכן שורש העניין כאשר מדובר במשפ' חד הורית זו נושאת בנטל גידול הילד/ה ולכך התכוונו התקנות. מאידך משמורת משותפת אינה שונה מכל זוג נשוי עם ילד. כאשר למצב הנוכחי - לא נראה שצריך לתת הנחה בטרם שקביעה זו (שבסיכום הדיון) תקבל ביטוי ואישור מליאת מועצת הרשות (במסגרת דיון אישור צו ארנונה לשנת 2015) מכלול הסוגיות שנדונו בלשכת היועמ"ש כלהלן:

מתוך סיכום ישיבה בלשכת יועמ"ש העירייה בסוגיה

יועמ"ש העירייה - סעי' 2 (10) לתקנות הסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), התשנ"ג-1993 המקנה הנחה להורה יחיד בגובה של עד 20%, אינו נותן מענה לסוגיה זו, התקנות קובעות כי תינתן הנחה להורה יחיד כהגדרתו בחוק הסיוע למשפחות שבראשן הורה יחיד, (שם החוק תוקן לאחרונה והיום מדובר על הורה עצמאי).

הגדרת הורה עצמאי בחוק סיוע למשפחות שבראשן הורה עצמאי, תשנ"ב-1992 הינה כדלקמן :

1. בחוק זה –

"הורה עצמאי" – תושב ישראל אשר בהחזקתו ילד הנמצא עמו ואשר נתקיים בו אחד מאלה:

- (1) הוא אינו נשוי ואין אדם הידוע בציבור כבן זוגו ;
 (2) הוא נשוי ומתקיים בו האמור באחת מפסקאות המשנה (א), (ב) או (ג), ובתנאי שאין אדם אחר הידוע בציבור כבן זוגו ;
 (א) הוא חי בנפרד מבן זוגו תקופה של שנתיים לפחות ופתח בהליך על פי דין להשתחרר מקשר הנישואין ופעל במסגרת הליך זה שנתיים לפחות ;
 (ב) היא עגונה, כמשמעותה בסעיף 1 לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 ;
 (ג) היא חיה בנפרד מבן זוגה, שהתה במקלט לנשים מוכות 90 ימים לפחות, מתוך תקופה של שנים עשר חודשים שתחילתה ביום הראשון לשהותה במקלט כאמור, פתחה בהליך על פי דין להשתחרר מקשר הנישואין ופעלה במסגרת הליך זה במשך שישה חודשים לפחות ; ואולם אישה תהא פטורה מפתחת הליך כאמור אם לשכת הסעד אישרה כי יש בכך כדי לסכן את חייה או את חיי ילדה ;
 (3) הוא עולה חדש שנמצא בארץ למעלה משנה ופחות משנתיים ובן-זוגו לא עלה לארץ ואף אינו שוהה בה, ובתנאי שאין לו בן זוג אחר ;"

על פי חו"ד יועמ"ש לעירייה, לכאורה יש בסיס לומר כי כל אחד שעומד בתנאים שבהגדרה שצוטטה לעיל הוא הורה עצמאי/ יחיד, לא נאמר החזקה בלעדית, ניתן גם לפרש שאף לא אחד מבני הזוג ייחשב כהורה עצמאי. לדעת עו"ד וקנין עמו התייעצה היועמ"ש לעניין זה- כי לא קיימת בחוק אפשרות לחלוק את ההנחה, זו פרשנות שלשון החוק אינה סובלת אותה, או לתת לכל הורה שיש לו משמורת משותפת או לא לתת בכלל. בכל מקרה יש להתנות מתן הנחה באסמכתאות ותצהיר/התחייבות כאמור לעיל.

יועמ"ש הרשות כאמור דנה בסוגיה עקרונית זו בתאריך 2.9.14 והמליצה לפתור סוגיה זו במסגרת החלטת מועצה בנוגע למתן הנחות מארנונה (במסגרת אישור צו הארנונה), שהרי על פי התקנות ניתן לקבוע מבחני משנה, זאת עד שהמחוקק יבהיר סוגיה זו. ברוח הדברים גזבר העירייה שהשתתף בדיון – אינו סבור שיש לתת הנחה לשני ההורים. ההחלטות שהתקבלו בישיבה זו נגעו ראשית לשנה השוטפת (שנת 2014) וכן עקרונית לעתיד החל משנת 2015 .

סיכום והנחיות לשנת 2014- הוראות מעבר עפ"י הלשכה המשפטית

כשהורה עצמאי מגיש בקשה להנחה, יש לבדוק אם ההורה השני גם ביקש ואם קיבל כבר הנחה, תינתן הנחה בגובה של 20% להורה אחד בלבד, זה שקבל את ההנחה טרם שהעירייה נחשפה לבקשה נוספת של בן הזוג. כל הבקשות הקיימות שלנה זו (כ-30) יבחנו וינסחו מכתב תשובה סטנדרטי ותינתן אפשרות למי שרואה עצמו מקופח מן ההנחיות (הוראות מעבר) לפנות בבקשה לוועדת הנחות. בשורה תחתונה לא תוענק הנחה כפולה ולא מעבר ל-20% בסה"כ.

באשר שנת 2015 ואילך- היועמ"ש ממליצה להביא להחלטת מועצה את הצעה כדלקמן :

הנחת הורה עצמאי- כאשר מוגשת בקשה על ידי רק הורה עצמאי אחד - יקבל המבקש הנחה בגובה של 20% תוך ציון העובדה כי אם ההורה העצמאי השני יבקש גם הוא, אזי תחולק ההנחה וכל אחד מהמבקשים יהיה זכאי להנחה בשיעור של 10%, אלא אם יסכימו ביניהם על חלוקה אחרת של אחוזי ההנחה, אשר תוגש בכתב חתומה על ידי שני המבקשים.

לסיכום

בסיכומי של דבר דרך פעולתה של הלשכה המשפטית בסוגיה זו בהחלט ראויה, עושה שכל וצדק בד בבד-. הסדר המוצע בנסיבות אלה בהחלט מניח את הדעת, ובכל מקרה מסגרת ה-20% כך שמסגרת שיעור הנחה לא נפרץ ולא מנוצל באופן מניפולטיבי לכאורה בהורות משותפת.

התלונה מוצדקת חלקית !

תלונה מס' 6

דרישת תשלום בגין חוב ארנונה (שגוי)

המתלוננת קבלה בחודש ספטמבר 2014 דרישת תשלום מטעם מח' הגבייה בגין חוב לכאורה משנת 2005 על סך 120 ₪ שהפכו בינתיים ל-288 ש"ח. במחלקת הגבייה, נאמר לה בעקבות פנייתה כי החוב כולל ריביות ולכן במעמד זה בקשה לבטל לפחות את הריביות, שכן לטענתה לא היה ידוע לה על חוב זה מאז שסגרה את החשבון בעירייה לקראת עזיבתה את הדירה בשנת 2005. המתלוננת פנתה מספר פעמים לנציגות מח' גביה לבידור פרטים על חיוב זה, אולם לא הצליחה לקבל תשובה מושכלת על מה החוב וההבטחות כי ישובו אליה לא מומשו. מאידך זו המשיכה לקבל מכתבים ודרישות תשלום תוך איומים לביצוע עיקולים.

המוטיבים בתלונה זו

- ❖ חוקיות החיוב (לחוב שהתיישן)
- ❖ חוקיות הריבית דה ריבית (פי 240% מהחוב המקורי)
- ❖ הפעלת מכבש הרשות ואמצעים של אכיפה מנהלית לסכום זניח.
- ❖ אי התייחסות מח' הגבייה לפניות המתלוננת
- ❖ משמעות חוב שנוגד לאחר סגירת חשבון עם הרשות

הנחיות היועמ"ש לממשלה (הנחייה מס' 7.1002 פבר' 2012)

בחודש פברואר 2012 יצא חוזר מטעם היועמ"ש לממשלה שעניינו " הפעלת הליכי גבייה מנהליים לפי פקודת המיסים (גבייה). בהנחיות אלה נקבעו עקרונות ותנאים בסיסיים לנקיטה בהליך זה, פרקי זמן מירביים בין ההליכים. ההנחיות נותנות את הדעת לחובות בהתיישנות ודרך הטיפול הראויה. לעניין זה אף קבעה תקופת שיהוי שלא תעלה על שלוש שנים שאם לא כן לא תוכל הרשות לפעול מתוקף הפקודה.

במקרה שלפנינו חלפו כ- 9 שנים מיום שנסגר החשבון ללא יתרות או חובות וגם אם היו בטעות כאלה חזקה על הרשות לפעול בתוך תקופה סבירה כאמור ובתום לב. **בשנים האחרונות הולכת ומסתמנת מגמה בבתי המשפט, לפיה הרשות אינה רשאית לנקוט בהליכי גבייה מנהליים לשם גביית חוב שהתיישן, וזאת מנימוק של התיישנות החוב. הנחיות היועמ"ש לממשלה מחזקות ומשלימות את הצורך בטיפול דחוף בתקופת שיהוי שלא תעלה על שלוש שנים.**

בחינת סבירות האמצעים לטיפול

בתוך כך, יועמ"ש לממשלה הדגיש בהנחיותיו, כי לפני הפעלת אמצעי אכיפה יש לבחון, אם האמצעי נדרש באופן סביר לשם גביית המס (להלן מידתיות). במסגרת זו ייבחנו, בין היתר, נחיצותו של ההליך ויעילותו, בשים לב לשיקולים שונים, כגון גובה החוב, או מצבו של החייב. הרשות הגובה רשאית לקבוע לעצמה כללים לעניין האמצעים שתנקוט לגביית החוב בשים לב לגובה החוב (למעט באשר למשלוח מכתבי דרישה) ובכפוף להוראות הנחיה זו. ככל שהרשות פעלה בהתאם לכללים אלה, לא תיחשב אי נקיטה של אמצעי גביה כשיהוי.

במקרה שלפנינו הרשות פעלה בניגוד גמור להנחיות הנ"ל בכל הפרמטרים שצוינו לעיל.

מה משמעות סגירת חשבון

אירוע זה מעלה את השאלה מבחינה עקרונית, מה המשמעות "**סגירת חשבון**" ברשות ומה תוקפו. הדעת נותנת, כי כאשר תושב (נישום) מבקש לסגור חשבון ברשות ולצורך זה ככל שיידרש ישלם ויסגור את היתרות, השאלה האם לאחר אקט זה עלול התושב להיות צפוי בחלוף שנים לדרישות תשלום בגין התקופה שבגינה החשבון נסגר. במילים אחרות, האם כאשר תושב סגר את החשבון ברשות עם כל המשתמע מכך, צריך לראות בפעולה זאת כאקט "**בערבון מוגבל**" לעניין אמינות הרשות (שאלה רטורית)?

מובן מאליו וחזקה על רשות שלטונית לבטא אמינות ותום לב בפעולותיה ולא להעמיד את התושב במצב מביך (במקרה זה לשני הצדדים) כפי שמתואר במקרה הנוכחי.

תודעת השירות

במקרה הנ"ל המתלוננת פנתה מס' פעמים וציפתה לתשובות ברורות שלא ניתנו לה אף לא פעם אחת מאף גורם עימם דיברה. בתוך כך, גם ההבטחות שישובו אליה לא מומשו. נדמה כי, מקרה זה ממחיש את היעדר תודעת השירות וההתייחסות לפניות התושבת, גם כאשר מדובר בסכום פעוט. **ראוי לציין, כי חרף הנחיות היועמ"ש לממשלה משנת 2012, הרשות מח' הגביה התנהלה כאילו בהנחיות אלה לא קימות כלל ועיקר.**

חוק שהתיישן

בשולים הדברים צפה ועולה שאלה, כיצד הרשות לאחר שסגרה חשבון בחלוף כ- תשע שנים מעיזה לדרוש סכום של - 288 ₪ כחוב לכאורה. העדר בקרה, יכול להציף מקרים פרדוקסליים כגון זה ועל כן על הרשות ליישם את הלקחים, לחדד את הנהלים ולפעול בהתאם. הממונה מפנה את הרשות לדו"ח מבקר העירייה לשנת 2013 שענינו אכיפה מנהלית.

לסיכום

תלונה זו משקפת במידה רבה את התנהלות הרשות שלא לומר עריצות בהתנהלותה כלפי האזרח הקטן, תוך שימוש בכוח רב ללא פרופורציה וללא שיקול דעת מתבקש בגין חוב זניח שתקפותו אינה מוכחת. בתוך כך נשאלת השאלה מה משמעות סגירת חשבון ואמינות הרשות אם בחלוף כ- 9 שנים יכול לצוץ חוב בגין תקופה משנת סגירת החשבון. יתר על כן הרשות התעלמה מהנחיות יועמ"ש לממשלה משנת 2012 לעניין אכיפה מנהלית ודרך הטיפול.

מחלקת הגבייה שנדרשה בעניין זה בעקבות התערבות הממונה בסוגיה, הודו כי לאחר בדיקתם אכן התברר **שהחוב היה שגוי** והודעה על כך נמסרה למתלוננת. (היה מצופה שתישלח התנצות בהזדמנות זו).

תלונה מוצדקת בהחלט !

תלונה מס' 7
הודעת תשלום קנס (בררת משפט)

המתלונן קיבל דוח שעניינו הודעת תשלום קנס על סך 450 ש"ח בגין אי ניקיון המגרש שבחזקתו- לטענתו הוא כיסה את המגרש ביריעות על מנת לבלום את צמיחת הצמחייה, אולם הפקח כדבריו לא הסתפק בכך והרים את היריעה בטענה לאי ביצוע הניקיון. בהמשך התקבל גם מכתב ברוח הדברים מטעם אשת המתלונן וממנו ניתן להבין כי בבסיס הפנייה בקשה לביטול הדוח למרות שלא צוין כך במפורש.

בירור התלונה

הודעת תשלום הקנס נסמכת על חוק העזר שמירת הסדר והניקיון. הדו"ח מתייחס לחצרו הפרטית של התושב. הדו"ח נסמך על סעיף 17 לחוק העזר - (להלן סעיף העבירה). יתר על כן הסעיף בדוח מתייחס לכאורה לשתי עבירות בהעדר סימון (או מחיקת המיותר) :
 17(א) לא שמרת על ניקיון המגרש
 17(ב) לא גידרת, לא הקמת קיר בהתאם לדרישת המפקח.
 חשוב בעניין זה למחוק את המיותר שכן די בליקוי טכני זה בכדי להביא לביטולו של הדו"ח (במקרה שלפנינו מדובר באי ניקיון המגרש).

עולה תהייה אגב כך, כמה דוחות הוגשו בגין סעיף זה בשנים האחרונות (מדובר להזכיר בניקיון בתוך חצרו הפרטית של התושב- שכיחות אכיפה אם בכלל נמוך ביותר), בשולי הדברים- המתלונן מצוי בסכסוך מתמשך עם שכניו (בני משפחתו) ואלה כדבריו גרמו לדוח זה על רקע תלונה הדדית שלו בגין עבירות בנייה. המתלונן הגיע ללא תיאום מראש ללשכת הממונה עם דמעות בעיניים. לטענתו כיסה את החלקה ביריעות על מנת לחנוק את העשבייה. אולם הפקח הרים את היריעה ולא השתכנע מאופן טיפול זה ורשם לו דו"ח.

התובעת העירונית שנדרשה לכך השיבה כלהלן :

באשר להערתך הראשונה (סימון מדויק של סעיף העבירה)- אכן ההערה במקומה. בעבר הערתי על כך בפני מנהלת האגף ומנהל הפיקוח העירוני. נמסר לי שהתוכנה לא מאפשרת. גם אז ביקשתי שהפקח ימחק את החלק הלא רלוונטי. באופן כללי, דעתי אינה נוחה מתיאור העבירה כפי שזה מופיע כיום בדו"ח והיה קושי לעבוד מול חב' לולטק בעניין זה. כעת אנחנו עוברים לעבוד מול חברת מלגס עם מנהל האגף החדש וכולי תקווה שגם עניין זה יבוא לידי ביטוי ע"י מציאת פתרון.
 אשר לנושא השני (ביטול הדוח)- ככל שהתושב מעוניין עליו להגיש בקשה במפורש לביטול דו"ח ולציין הנימוקים מובן שהנושאים שיועלו בבקשה ייבדקו לעומק (עפ"י הנהלים).

סעיף 17(א) לחוק העזר - מתייחס לשתי עבירות במסגרת זו בהעדר סימון (או מחיקת המיותר) :
 על פניו די בליקוי זה בלבד בכדי להוות עילה לביטול את הדוח, יתר על כן בנסיבות שתוארו יש טעם גם בחינה זו לבטל את הדוח. בהמשך דווח ע"י התובעת כי הדו"ח הומר לאזהרה גם מן הטעם שהיה צריך לכאורה לתת דוח על כל היורשים בחלקה ולא רק למבקש (טענת מן הצדק).

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 8

אכיפת חניית רכב באדום לבן (רחוב גלוסקה 15)

המתלונן מתגורר גר בבניין שיש קיימת חניה פרטית עם שער חשמלי. בכניסה לחניה קים כביש גישה לפני השער באורך של 7 מטר בערך שהשפה שלו צבוע באדום לבן (שטח באחריות העירייה- בבדיקה מול משטרת התנועה) לטענתו כדרך קבע רכבים חונים לפני השער ומגבילים את הכניסה של כלי הרכב הבאים לחניה מהסיבה וזאת משום שיש בפינת החניה מספרה מקומית ומרכז מסחרי המהווה מקור משיכה. , לטענתו בשנה האחרונה הגיש למעלה מ- 30 פניות למוקד העירוני ולמוקד החניה בעניין ולדעתו העניין לא מטופל כראוי. באחת המקרים העירייה נאותה ושלחה פקח, לטענת המתלונן הפקח טען בפניו כי "יש הנחיה לא לאכוף ברחוב הזה" ונסע לדרכו .

בירור התלונה

מדובר במתחם בנייה רוויה ומדובר במבנה רב קומתי ברחוב גלוסקה ובצדו האחורי של הבניין קיים מרכז מסחרי קטן , מה שמהווה מקור המשיכה לכלי רכב הבאים וחונים גם באדום לבן . מבדיקת פניות מוקד עולה כי המתלונן הגיש בשנים 2013-2014 סך 14 פניות (8 בשנה האחרונה).

לאחר בדיקת מנהל רשות החניה בנושא עולה:

מבדיקת הטיפול בקריאות מוקד שהגיעו לרשות החניה , נמצא לדברי מנהל רשות החנייה כי, בתחילה הגיעו הפקחים לכתובת התושב (רח' גלוסקה 15) ולא לכניסה לחניון (מרח' העצמאות 15). לרוב הרכבים כבר לא היו בעת הגעת הפקח למקום (ויש תיעוד על כך) בחלק מהפניות אכן ניתנו דוחות.

יודגש כי אין תימוכין לטענה בדבר הנחיה לכאורה לאי אכיפה ברחוב זה או אחר כמדיניות הרשות. יתר על כן בהעדר פרטי הפקח שטען בפניו לכאורה על מדיניות זו, לא ניתן לבדוק לגופו את הטענה כלפי פקח זה. לדברי מנהל רשות החנייה תוגברה האכיפה במקום זה ככל שניתן, כמו"כ הובהר לפקחים בדבר חשיבות השמירה על הקוד האתי בביצוע תפקידם.

לסיכום :

לא ניתן לשלול את טענות התושב החוזרות ונשנות ויש להניח שמשום מיקומו של המרכז המסחרי שתופעת חניה/עצירה באדום לבן אפשרית וקיימת. אומנם השהייה במקום קצרה יחסית ומאידך התחלופה רבה . מנהל רשות החנייה אומנם גילה אמפטיה לטענות התושב אולם לא נקט בפעולה אגרסיבית יותר כגון : נקיטה מבצעי אכיפת פתע מעת לעת בשעות הביקוש- הדבר ירתיע מן הסתם.

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 9

רישום תלמידים - אי סדירות באגף החינוך

שמי (ה.ד.), ואני גרה ברחוב החליל 36.

המתלוננת פנתה בכתב ובע"פ בטענה כי רשמת את בנה נועם בשנה"ל תשע"ד/ה לבית הספר נווה דליה בהתאם לרישום מקום מגוריה. לדבריה העירייה דחתה את בקשתה לרשום את התלמיד לבית הספק המבוקש, וזאת בטענה כי סבתו של התלמיד, (אשר יוצאת לפנסיה בשנה הבאה) מלמדת כסייעת בכיתה אחרת מקבילה בבית הספר.

המתלוננת מדגישה כי בית הספר הזה הולך ללוות אותה במהלך 7 שנות לימודי נועם ועוד שנתיים כאשר הילד הקטן שלה יכנס אף הוא לבית הספר. בתוך כך המתלוננת הופתעה לגלות כדבריה כי בכיתתו של בנה לומד ילד בשם (--), כאשר הגננת, הינה אמו של הילד (להלן קרבה ראשונה וישירה). מנהלת אגף החינוך (החדשה) מסרה בעניין זה למתלוננת כי היא מודעת למצב וכי היא לא יכולה לעשות דבר בנידון.

המתלוננת סברה כי אין כל הצדקה בהחלטת העירייה ופנו אל אגף החינוך בעירייה בבקשה להעברת התלמיד, אולם החלטת ד"ר נגיסט מנגשה, מנהלת אגף החינוך מיום 27.8.14, סירבה לרשום את התלמיד לבית הספר המבוקש וזאת בהעדר כל נימוק. (מסמך התשובה צורף לתלונה)

נראה, כי העירייה נשענת על פרשנות שגויה של חוזר מנכ"ל משרד החינוך שמספרו 3.7-40 "הימנעות משיבוץ תלמיד בכיתה שבה מלמד בן משפחה" אשר פורסם ביום 1.10.2003. החוזר זה קובע כי הימנעות כאמור תחול רק על קרבה ראשונה, ורק על אותה הכיתה כלהלן:

"ככלל יש להימנע משיבוץ תלמיד בכיתה שבה מלמד בן משפחה בדרגה ראשונה- הורה, אח, אחות, גיס וגיסה.."

לאור האמור, עולה כי החלטת העירייה מיום 27.8.14 לסרב לרישום התלמיד אינה מתיישב עם החוזר ואפשר שהיו שטעות זו הייתה נחשפת תוך כדי, אילו היו טורחים לנמק את הסירוב מתוך חוזר זה. בתאריך 1.9.14 הוגש מטעם המשפחה באמצעות עו"ד עמית מזור ערעור בהול לראש העירייה על ההחלטה בשים לב לכך כי שנת הלימודים נפתחת, והחלטת הד"ר נגיסט מנגשה מיום 27.8.14 נמסרה באמצעות הדוא"ל במועד זה ועל כן הוגש ערעור זה באופן בהול.

הביקורת פנתה למנהלת האגף בשאלה ותמיהה היכן עקרון השוויון בקביעות השונות (בשני המקרים המתוארים בפנייה) הדבר מעמיד את הרשות בפרופיל לא מכבד לכאורה. מנהלת האגף לא הגיבה בעניין זה לפניית הביקורת. (יצוין כי נכון לימים אלה מנהלת האגף רק החלה את צעדיה הראשונים בתפקידה ברשות נתון שיש להתחשב בו בנסיבות אלה)

ההיבט הנורמטיבינהלי משרד החינוך ויישום שוויוני

מצופה מהרשות בתשובתה השלילית לנמק עניינית למתלוננת את סירובה לרישום הילד - ולא לפטור אותה באמירה סתמית ללא כל הנמקה כגון: "לא ניתן להיענות לבקשתכם".

יתר על כן במקום שקיימת מובהקות לקרבה משפחתית, חזקה על הרשות לגלות עקביות לפחות גם בעניין הגנת ובנה מה שלא נעשה במקרה זה.

- ❖ **בסיכומו של דבר, חזקה על הרשות כאשר זו משיבה בשלילה לנמק את החלטתה.**
- ❖ **יישום נוהל משרד החינוך לעניין זה, ראוי שיבוצע ככתבו וכלשונו לרבות במקרים שבתוך המערכת ללא יוצא מן הכלל (להלן הגנת ובנה).**
- ❖ **נראה שהנוהל לא הובן במלואו ע"י הרשות, מה שיצר את עוגמת הנפש למשפחה לצד הצגת הרשות בפרופיל שאינו מחמיא.**
- ❖ **נכון לכתיבת שורות אלה, דווח ע"י המתלוננת כי משרד החינוך (כצפוי) אכן התערב בסוגיה לטובת האם לצד דרישה ליישום הנוהל כלפי הגנת.**

התלונה מוצדקת !

תלונה מס' 10

פיטורין סייעת בחינוך המיוחד

תמצית התלונה במקור (29.9.14)

לכבוד מבקר העירייה,

שמי (...), מזה כשנתיים עבדתי בחינוך המיוחד (בי"ס אפק + אשכול) פוטרתי מעבודתי ע"י מנהלת מח' החינוך המיוחד בתואנה שהמלצות ממקומות העבודה בהם עבדתי "לא טובות". בידי המלצות טובות ממנהלי בתי הספר בהם עבדתי אוהל שלום ובי"ס אפק וגם ממורות שעבדתי בצמוד אליהן.

בפניה לאגף החינוך בבקשה לפגישה עם ד"ר נגיסט, בוטלה הפגישה איתי פעמיים ונאמר לי ע"י המזכירה שלה שאין לי מה להגיע לפגישה מכיוון שאין לה תשובה בשבילי.

המקרה של פיטורי למרות ההמלצות ולמרות שהכיתה האחרונה שעבדתי בשנה שעברה הייתה מאוד מרוצה ולמרות שהקשר בין התלמידה שהיתי הסייעת שלה היה מצוין וגם עם הוריה וניתן לשאול ולבדוק את הדברים איתם יש לי המלצות רבות שטוענות להיפך ממה שהגב' שמנהלת המח' טוענת.

אבקש את התייחסותך האישית למקרה שלי ומאחר וכל פניותי לכל הגורמים נענים בשלילה נעשה לי עוול וגם לילדה שכרגע נמצאת ללא סייעת אישית.

מוטיבים שעולים:

- חוקיות הליך הפיטורין
- עובדת לתקופה קצובה- זכויות
- אי עריכת שימוע לעובדת
- תפקיד מח' כוח אדם במכלול
- פגיעה ושלילת זכויות מוקנית של העובדת

בירור התלונה

מדובר בעובדת ברשות משנת 2003 המועסקת מעת לעת כסייעת מחליפה, כאשר בשנתיים האחרונות עבדה ברציפות כסייעת מן המניין במסגרת החינוך המיוחד (בהיקף 44%) במתכונת חוזה מתחדש לתקופה קצובה (10 חודשים). מתכונת זו התקשרות זו כאורה נועדה לשלול מהעובדת סטטוס "קביעות" בעבודה. עם זאת אין בכך בכדי לשלול זכויות בסיסיות אחרות להן זכאית העובדת במסגרת זו לרבות בהליך הפיטורין התמוה (ראה בהמשך).

בחודש יולי 2014 הודיעה מנהלת המחלקה לחינוך מיוחד לעובדת כי הרשות (משמע היא) אינה מתכננת לשבץ אותה בשנת הלימודים הקרובה. בהליך מקוצר זה נשללו זכויות העובדת לשימוע או לקבלת הסברים או לפחות שמישהו ישמע את גרסתה, פניותיה כפי שעולה מהתלונה לא נענו כלל וכלל בהליך בלתי מתחשב זה.

מנהלת המחלקה ציינה תגובתה: כי נושא פטורי עובדים אינו בסמכותה ולכן יש לפנות לכ"א בעניין זה. לנוכח תשובתה הפשטנית, המנהלת נשאלה – אם כך פני הדברים האם העובדת רשאית לשוב לעבודה? תשובתה בהמשך טענה: כי לאור התנהלותה במהלך השנה האחרונה הסייעת אינה יכולה להתאים לעבודה עם תלמידים בעלי צרכים מיוחדים, לכן אצלנו בשלב הזה כלשונה היא לא שובצה. יוער כי משמעות המונח – "לא שובצה" זה בעצם לומר פוטרה.

מנהל משאבי אנוש שנדרש לסוגיה טען בתגובה ראשונית-

"העובדת לא פוטרה אלא הסתיים חוזה העסקתה הזמני, משיחות שהיו לי עם מנהלת המחלקה באגף החינוך הסייעת אינה מתאימה לעבודה עם ילדים."

על רקע תשובת מנהל משאבי אנוש יוער בנקודה זו, חוסר תום לב בתפיסת זכויות העובדת קל וחומר ממי שאמור לפעול ולפקח על הליך זה ומכאן שזכות השימוע כלל לא עלתה על דעתו (כטענתו לא פוטרה...). בתוך כך הוצגו למנהל משאבי אנוש שאלות כגון:

- כיצד מתקבלת החלטה על סיום תפקיד של עובדת זמנית (עבדה שנתיים ברציפות ברשות)?
- ככל שיש טענות כלפי תפקוד העובדת – מדוע אין תיעוד על כך באף מקום?
- מדוע אין נוהגים למלא חו"ד תקופתית על עובדים כאסמכתא הן לחיוב או לשלילה?

בהמשך מנהל משאבי אנוש הגיב בע"פ והסכים כי המצב בלתי נסבל שאין תיעוד ואין חו"ד על העובדים. טען שהעיר על כך בעבר לא אחת מנהלת המחלקה, שאם לא כן כל נושא כ"א בעתיד יעבור דרך מנהלת האגף. (אגף החינוך)

ההיבט הנורמטיבי:

רבים מהעובדים היום כלל לא מודעים לאחת מזכויות דיני העבודה המשמעותיות ביותר המוקנות להן בסיטואציה של סיום עבודתם - היא זכות השימוע טרם פיטורים. זכות השימוע אינה תוצר של חוק, ומי שיחפש אותה בספר החוקים, יבזבז זמן יקר, היות ומדובר על חובה שקמה מכוח פסיקת בתי הדין לעבודה. זכות זו החלה כזכות המאפיינת עובדים במגזר הציבורי (עובדי מדינה), והלכה וחלחלה גם למגזר הפרטי, כך שחלה כיום על כל עובד באשר הוא. עם השנים הלכו והתגבשו מאפייניה ותתי מאפייניה של זכות השימוע, אשר הקנו לה את מעמדה הנוכחי.

נכון להיום זכות השימוע הינה זכות בסיסית ומשמעותית של כל עובד באשר הוא, אשר טרם פיטוריו, תהא עילת הפיטורים אשר תהא, זכאי להתמודד עם הנטען כנגדו ובכלל, ולנסות לשכנע את המעסיק שלא לפטר אותו. כך, גם בפיטורי צמצום (קיצוצים), וגם בפיטורים על בסיס אי השגת יעדים בעבודה, הדין הוא זהה – יש לערוך שימוע טרם פיטורים. ויודגש, כי דווקא ככל שעילת הפיטורים תמורה יותר (גניבה, למשל), מתחזקת חובת השימוע.

חובה לתת לעובד זימון בכתב לשימוע, המפרט את העילות שבגינן נשקלים פיטוריו. על הזימון להיות מועבר לעובד זמן מספק מראש, כדי לאפשר לו להכין את תגובתו לטענות. על השימוע להיערך על-ידי בעלי תפקידים שאינם נגועים בדיעה קדומה, ואשר מוסמכים לקבל החלטה בעניין העובד.

לסיכום:

הליך הפיטורין כפי שבוצע הלכה למעשה, פסול מיסודו, גם כאשר מדובר בעובדים זמניים ואולי דוקה משום מעמדם הנחות ממילא. הרשות פעלה בניגוד להלכות פסיקות בתי המשפט לעבודה בעניינים אלה ובכלל. למעשה לא היה כל הליך, לא נמצא תימוכין לטענות בגין תפקוד העובדת ככל שהיו שכן לא קיים תיעוד וממילא לא נהוג לערוך חוות דעת תקופתיות לעובדים. ניסיונות העובדת לפגוש ולטעון כנגד פיטוריה אצל גורמים בעירייה עלו בתוהו, החל ממנהלת אגף החינוך שסירבה לקבלה לשיחה דרך לשכת מנכ"ל העירייה וכלה בלשכת ראש העיר (לטענתה). **הדעת אינה סובלת מצב שעובדת אשר פוטרה (אירוע לא קל מבחינתה), אינה יכולה לממש את זכותה הבסיסית ביותר לטעון ולקבל הבהרות אצל מי מגורמי העירייה .** (מן הסתם יש שני צדדים למטבע).

בית הדין לעבודה קבע בפסיקה בהקשר זה כי, כל עובד, גם כזה המועסק תקופה קצרה מאד, זכאי לשימוע לפני פיטורים. זכות השימוע נועדה לא רק כדי לאפשר לעבוד למנוע את פיטוריו, אלא גם על מנת שהאחרון יידע מהי הסיבה לפיטוריו ויהיה בידו להשתפר בהמשך. במקרה דנן, נשללה מהעובדת הזכות בסיסית לשימוע ועל כן מדובר בהפרה של חובת השימוע מצד המעביד (הרשות).

ההמלצה המתבקשת היא -להשיב את העובדת לעבודה במתכונת כפי שהייתה בשנים האחרונות. ככל תשתפקודה לא יהלום את הדרישות, יש לנהל תיעוד מתאים, חו"ד, שיחות עם העובדת וכו'. נוכח הוותק של העובדת ברשות לא היה מקום לפיטוריה ללא עריכת שימוע כדנן. בנסיבות אלה טוב תעשה הרשות באם תפעל לתיקון המצב ולהשבתה לעבודה כסייעת באחד המסגרות.

תלונה מוצדקת בהחלט !!

תלונה מס' 11

מינויים בשכר קלקולים

תמצית התלונה מיום 9.9.14 מטעם מר (מ.ק) שנשלחה במייל תחת הכותרת: " מינויים בשכר קלקולים":

בתחילת פברואר 2014 מונה/ הוכנס לעבודה בעירייה מר (ש.ח) לתפקיד קב"ט אבטחה לילה. הנ"ל עובד בעירייה ומשכורתו משולמת מתקציב השמירה ובאמצעות חברת כ"א/ שמירה. הנ"ל נבחר מונה הוכנס ללא מכרז. גיוסו דרך חברת כ"א/ שמירה נעשה בכפייה מטעם קב"ט העיר.

לפי הסיכום מר (ש.ח) מחויב לעבוד כדלקמן: 6 משמרות לשבוע. (2 ביום, 4 משמרות לילה) ובהן הפעלת מערך סיורי הלילה והמחסומים. הנ"ל קיבל לצורך עבודתו רכב, דלק פלאפון, ומחשב נייד.

אבקש לבדוק: קבלתו לעבודה, מעל גיל 70, מכרז, רופא תעסוקה, וכו'. האם מבצע את השעות בפועל. האם עובד 6 ימים/ משמרות לשבוע. האם האמצעים שקיבל משמשים רק לצורך מילוי תפקידו. או שמא לעבודותיו הנוספות ובהן מול עיתון מקומי וקב"ט השוק. למען הסר ספק ישנה מציאות והאומרת כך: קיים ניגוד עניינים מובהק בין תפקידו בעירייה לעיסוקיו הפרטיים מול מקומון קב"ט בשוק.

יתרה מכך הנתונים מראים שבחלק גדול מהזמן אינו נימצא על משמרת לילה, ימי שישי בנוסף האם מר (ש.ח) אכן מעביר כרטיס עובד נוכחות ואם לא מי מאשר שעות בפועל שאינן מבוצעות. למען הסר ספק. מר (ח.פ) (אותר, סומן ונבחר על ידי קב"ט העירייה כפי שהיטיב לנסח " אני לא זקוק לאישור של מפקח חברת שלג כדי לגייס עובד למערכת העירונית" וכך כפה על החברה לקלוט אותו כמשפט הגשש " ב-כאילו"

תגובת מנהל אגף הביטחון מר דניאל יצחק לטענות שבתלונה

- הפונה היה בזמנו מפקח של חברת שלג לבן אשר מטעמים אישיים ולא ברורים מנסה להכפיש ולהפיץ שקרים.
- לאור הביקורת הרבה והקשה שהייתה על פעילות מערך האבטחה העירונית מחד. והצורך של מחלקת הביטחון ובקשותי שקיבלו גם את אישורו של יונה יצחק למנות בעל תפקיד שכזה מאידך. קיבלה מחלקת הביטחון אישור לגייס קב"ט לפעילות האבטחה העירונית דרך חברת האבטחה.
- חברת האבטחה וניתן לאמת זאת עם המנכ"ל וואו הסמנכ"ל גייסה את העובד ושילמה לו את שכרו. החברה סיימה את פעילותה בעיר בתאריך 31.8.14).
- המתלונן משקר במצח נחושה שהדבר נעשה בכפייה.
- בתחילה הוצע למתלונן שייבצע את התפקיד אך הוא לא רצה בו. וכאשר הועלתה לשולחן מועמדותו של מר ח.פ (סא"ל במילואים, פורש משטרה בדרגת רב פקד, אקדמאי ובוגר קורס מנהלי ביטחון) הדבר לא מצא חן בעיני המתלונן אשר היה אמור לקבל הנחיות ממר ח.פ ולעבוד על פי הנחיותיו.

לסיכום: מכתבו של המתלונן וזה לא המכתב הראשון הינו קנטרני ללא שום אחיזה. מר (ח.פ) היה עובד של חברת שלג לבן. היום מועסק ע"י חברת צוות 5 ע"פ המכרז החדש. מר (ח.פ) מבצע עבודתו נאמנה 5 ימים ולילות בשבוע ע"פ תוכנית עבודה. מר (ח.פ) מטפל באבטחה העירונית, באירועים העירוניים ומסייע לעבודת האגף בתחומי ביטחון העירוני השונים.

סיכום הממונה

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה המתוארת לעיל, ובהמשך התקבלו המתלונן מעת לעת במיילים השלמות נוספות בעניין זה לרבות טלפונים ודרישה להחשת הטיפול. עיקרה של התלונה מתייחסת לדרך העסקת עובד בחברת השמירה (שלג לבן) ע"י מח' הביטחון ברשות. גיוס העובד נעשה לדברי המתלונן כהכתבה של מנהל מחלקת הביטחון ברשות לחברה המועסקת. החברה אכן גייסה את העובד ומשלמת לו את שכרו. (החברה סיימה בינתיים את פעילותה בעיר בתאריך 31.8.14). והיום עובד זה מועסק ע"י חברת "צוות 5" הזכיינים במכרז החדש.

למעשה אין יחסי עובד מעביד בין העובד (המועסק ע"י חברת האבטחה) ובין הרשות המקומית.

תוצאות הבדיקה

תלונה עפ"י סעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

צריכה לענות על שני תנאים לצורך בירורה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו...

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה בלא סמכות חוקית...

מאחר והתלונה אינה עונה לתנאים המקדמיים הנ"ל- הבירור בנסיבות אלה מופסק. עם זאת מאחר והתלונה מציפה ניגוד עניינים לכאורה לצד "שיטה" לגיוס עקיף של עובדים, הדבר יילקח בחשבון בבוא העת, במסגרת דו"ח ביקורת כולל בנושאים אלה ודומיהם. תשובה ברוח הדברים נשלחה למתלונן.

תלונה אינה מוצדקת !

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

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 להלן סקיצה תרשים זרימה להליך הטיפול של הממונה עפ"י חוק.

הממונה על תלונות הציבור
תרשים זרימה

