



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

אפריל 2019

תוכן עניינים

2.....	דבר הממונה על תלונות הציבור בעירייה.....
4.....	נתונים כלליים וסטטיסטיים.....
7.....	עיקרי התלונות ואופן הטיפול בהן בשנת 2018.....
8.....	אי פינוי קרטונים וגזם מנקודת מחזור בבניין
9.....	גרימת נזק לדלת חדר אשפה בבניין משותף
10	יחס מפלה בוועדת רשות רישוי
11	חוב בנושא מצוינות שכבות צעירות
12	אי אכיפת החלטות ועדת ערר בנוגע להפעלת גן ילדים.....
13	טיאוט בלתי מספק
14.....	אי טיפול העירייה בחריגות בניה והיעדר מענה
15	אי מתן הסעה לילד בחינוך המיוחד
17	מפגע בטיחותי בסמוך לגן ילדים
18	שירות הסעה לקוי לילדה בעלת צרכים מיוחדים
19	אי מתן מענה מספק באגף לשירותים חברתיים
20	אי ביצוע גיזום עץ המהווה מטרד
21.....	התראה על מפגע בטיחותי והתנגדות לסלילת חניון
22	תלונה אנונימית על פלישות לשטחי ציבור
23.....	הזנחת גינה ציבורית
24	אי אכיפה כנגד פעוטון המהווה מטרד
25.....	אי אכיפה כנגד מטרד מצד שוכר מקלט ציבורי
26.....	עיכוב במתן "טופס 4" לדירה חדשה
27	אי אכיפה כנגד בנייה ללא היתר.....
28.....	מטרד רעש ותאורה במגרש כדורגל
29	נספח - חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"ח 2008.....

דבר הממונה על תלונות הציבור בעירייה

דוח הממונה על תלונות הציבור בעיריית ראש העין לשנת 2018 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: החוק).

הדוח מכיל תמצית של התלונות אשר טופלו במהלך השנה, וכן פרטים על אופן בירורן ועל תוצאות הבירור.

בירור תלונות נעשה בדרך כלל רק לאחר שהמתלונן מיצה את זכותו בפנייה אל הגורם העירוני הנוגע בדבר ובמידה שלא נענה על ידי אותו גורם לשביעות רצונו.

במקרים שבהם מצאתי כי התלונות מוצדקות או שנמצאו ליקויים בפעולות העירייה, העברתי לגורמים הנוגעים בדבר בעירייה את המלצותי לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם.

ראוי לציון כי ברוב המקרים טופלו התלונות המוצדקות באופן משביע רצון עוד במהלך תהליך בירורן. מיעוטן של התלונות המוצדקות נמצאות עדיין בתהליך טיפול או תיקון ויש להמשיך ולעקוב אחר הדבר.

החוק קובע את אופן המינוי, את דרכי הפעולה ואת הסמכויות של הממונה על תלונות הציבור בעירייה ולהלן מובאים בתמצית עיקרי החוק וכן הנהלים בנוגע להגשת תלונות והטיפול בהן בעירייה:

מועצת העיר ממנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור (להלן: המת"צ), אלא אם החליטה על מינוי גורם אחר מטעמים מיוחדים.

כל אדם רשאי להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה וכן על כל עובד או נושא משרה בה ובלבד שיתקיימו בה במצטבר התנאים הבאים:

- נושא התלונה נוגע למילוי תפקידו של הנילון.
- המעשה פוגע במישרין במתלונן (או באדם אחר שהסכים להגשת התלונה בעניינו).
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או לסמכות או למינהל תקין או שיש בו משום נזק שיתר או אי צדק בולט.

המת"צ לא יברר תלונות בעניין התלוי ועומד בבית משפט או תלונות המטופלות על ידי מבקר המדינה, בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

המת"צ לא יברר תלונה גם אם הוא סבור שהיא קנטרנית או טורדנית וכן תלונות על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן רשאי הממונה להפסיק בירור תלונה אם הנושא בא על תיקונו או שבוטלה על ידי המתלונן.

בהגשת תלונה נדרש בדרך כלל כי היא תיעשה בכתב אולם יתכן גם בירור תלונה שהוגשה בעל-פה (ונרשמה מפי המתלונן) או באופן אנונימי.

במילוי תפקידו יהיה המת"צ עצמאי, בלתי תלוי ואחראי בפני מועצת העיר בלבד. המת"צ מחויב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו ולעשות בה שימוש רק לשם מילוי תפקידו כמת"צ או כמבקר העירייה.

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

המת"צ רשאי לדרוש מכל אדם למסור לו כל מידע או מסמך הדרוש לו לדעתו לצורך בירור תלונה וחל איסור מפורש להפריע לאדם בהגשת תלונה או להפריע ולגרום עיכוב בבירור תלונה.

בירור תלונה צריך להסתיים בתוך שנה ובתום הבירור יקבע המת"צ אם הייתה מוצדקת, כולה או חלקה וידווח על כך למתלונן, לנילון, לממונה על הנילון ולראש העיר.

במקרים שבהם העלה בירור תלונה שקיים ליקוי, רשאי המת"צ להצביע על הליקוי ולהציע דרכים לתיקונו.

יש לציין כי הדוח השנתי הרצ"ב הנו הראשון שנערך על ידי בעיריית ראש העין מאז נכנסתי לתפקידי בעירייה בחודש יוני 2018.

אני מבקש בזאת לציין כי זכיתי לשיתוף פעולה מלא בתהליך בירור התלונות מצד כל הגורמים הנוגעים בדבר בעירייה.

בכבוד רב,

ניר אבנון,

מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור בעירייה

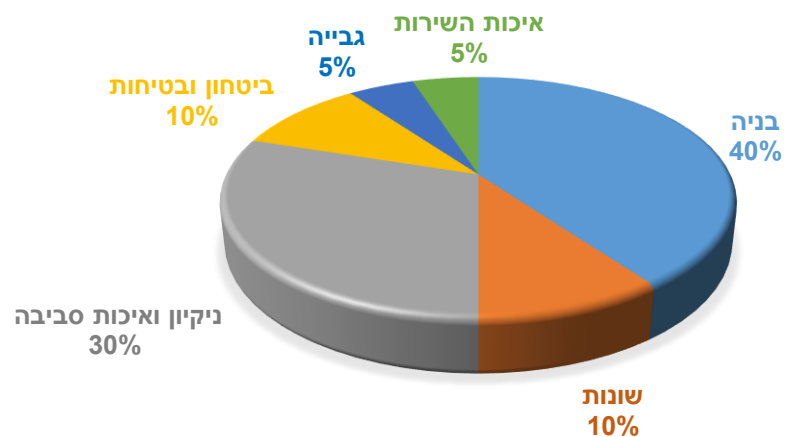
אפריל 2019

נתונים כלליים וסטטיסטיים

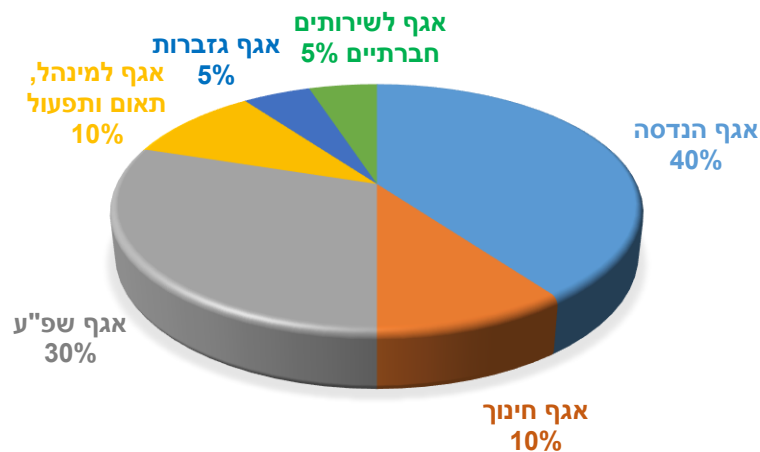
להלן מובאים נתונים כלליים וסטטיסטיים שונים הנוגעים לתלונות שנתקבלו ושטופלו על ידי המת"צ בשנת 2018:

במהלך השנה (ממועד כניסתי לתפקיד בחודש יוני 2018) הגיעו אל המת"צ כ-43 תלונות. כ-19 מהתלונות הועברו לטיפול גורמים רלוונטיים אחרים בעירייה או שלא עמדו בדרישות החוק. 20 תלונות טופלו במהלך השנה ו-4 מהתלונות עדיין בטיפול.

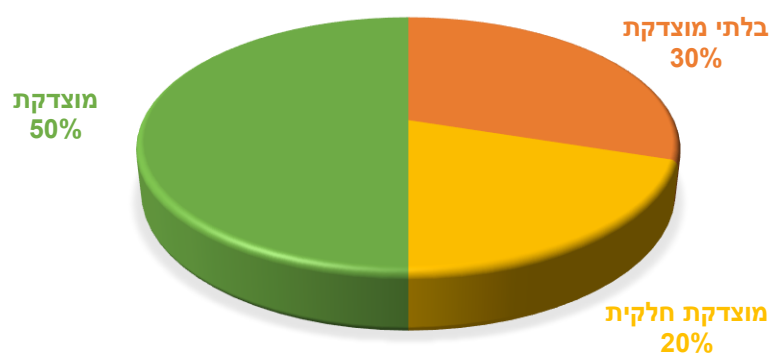
התפלגות התלונות שטופלו לפי נושאים



התפלגות התלונות שטופלו לפי אגפי העירייה



התפלגות התלונות שטופלו לפי תוצאות הבירור



מהנתונים שהוצגו לעיל עולה כי הנתח הגדול ביותר של התלונות (40%) היה בתחום בניה ולאחריו (30%) בתחום ניקיון ואיכות סביבה. התלונות האחרות עסקו בנושאים: ביטחון ובטיחות (10%) גבייה (5%), איכות השירות (5%), ושונות (10%).

היחידות העירוניות שכלפיהן הופנו התלונות (או שהן בתחום אחריותן) הן: אגף הנדסה (40%), שפ"ע (30%), אגף חינוך (10%), אגף למינהל, תיאום ותפעול (10%), אגף גזברות (5%), ואגף לשירותים חברתיים (5%).

מבחינת תוצאות הבירור, 50% מהתלונות נמצאו מוצדקות, 30% מהתלונות נמצאו בלתי מוצדקות ו-20% מהתלונות נמצאו מוצדקות באופן חלקי.

בכל המקרים שבהם נמצא כי התלונות היו מוצדקות (באופן מלא או חלקי), העביר המת"צ אל היחידות הנוגעות בדבר את ממצאיו בנוגע לליקויים שנמצאו וכן את המלצותיו לגבי תיקון הליקויים, שיפור השירות ומניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

ראוי לציון כי נכון למועד הוצאת הדוח המסכם – לגבי כל התלונות שנמצאו כמוצדקות (באופן מלא או חלקי), הליקויים תוקנו או שהם נמצאים בתהליך טיפול או תיקון.

עיקרי התלונות ואופן הטיפול בהן בשנת 2018

אי פינוי קרטונים וגזם מנקודת מחזור בבניין משותף

עיקרי התלונה

המתלונן הנו עו"ד הפונה בשם נציגות הבית המשותף האמור. בתלונה נטען כי בנקודת המחזור הסמוכה לבניין הצטברו קרטונים וגזם אשר לא פונו על ידי העירייה במשך מספר חודשים. בעקבות פניות חוזרות ונשנות של התושבים לעירייה נתקבלה תשובתה כי העירייה נמנעת מלפנות את הקרטונים בטענה כי אין גישה לביצוע הפינוי.

בירור התלונה

נעשתה פנייה אל מנהל אגף שפ"ע אשר השיב כי במקום נחסמה הגישה של משאיות הפינוי אל פינת המחזור והגזם, וזאת בעקבות בניית גדר בטיחות על ידי חברת חשמל, המקיפה פיר של חניון תת קרקעי וחוסמת את הגישה למקום.

בהמשך לכך פעל אגף שפ"ע כדלקמן:

- נעשה פינוי של כל האשפה והקרטונים שהצטברו במקום.
- באישור מהנדס העירייה בוטל חדר הקרטונים שהיה במקום.
- הוצבה קרטוניה חדשה במקום סמוך לשימוש הבניינים הסמוכים, לרבות הבניין האמור.
- לגבי הגזם – קיימת נקודת פינוי גזם נוספת במרחק קטן מהבניין.

תוצאות הבירור

נראה כי התלונה הייתה מוצדקת וכן הייתה השתהות בטיפול בבעיה. עם זאת העירייה נקטה בסופו של דבר בצעדים הנדרשים לפתרון הולם של הבעיה.

גרימת נזק לדלת חדר אשפה בבניין משותף

עיקרי התלונה

המתלונן, מנהל חברת אחזקה של בניין משותף בעיר, טען כי בעת פינוי אשפה מחדר האשפה בבניין המשותף גרם עובד הניקיון של קבלן מטעם העירייה לשבירת ציר הדלת של חדר האשפה.

פניותיו אל אגף שפ"ע לתיקון הדלת לא נענו.

המתלונן העביר סרטון ממצלמת אבטחה שהותקנה בתוך חדר האשפה בו נראה פינוי האשפה וגרימת הנזק לדלת.

בירור התלונה

נעשתה פנייה אל אגף שפ"ע אשר השיב כי מהסרטון נראה כי התנהלותו של עובד הניקיון בעת פינוי הפחים הייתה תקינה ולא נראה שהנו אשם בנזק שנגרם לדלת.

בסרטון נראה עובד הניקיון כאשר הוא נכנס לחדר האשפה ודוחף פח אשפה לכיוון הדלת והודף אותה לפתיחה. אז נראה שאחד הצירים מתנתק והדלת קורסת ונופלת.

ההתרשמות היא כי הדיפת הדלת נעשתה באופן זהיר וסביר שאין בו כדי לגרום לשבירת ציר דלת תקין, אלא אם כן היה שבור באופן חלקי קודם לכן.

תוצאות הבירור

מצפיה בסרטון שסיפק המתלונן הגיע הממונה למסקנה כי אין לכאורה בהתנהלות עובד הניקיון באירוע המצולם כדי לגרום לשבירת ציר הדלת של חדר האשפה ולפיכך נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

יחס מפלה בוועדת רשות רישוי

עיקרי התלונה

המתלונן הנו עו"ד הפונה בשם תושבת העיר המתגוררת בבית קרקע דו משפחתי. לטענתו, רשות הרישוי פעלה באופן מפלה כאשר דחתה את בקשת מרשתו לאשר בדיעבד תוספת בניה חורגת בביתה בעוד שלשכנו אושרה אותה תוספת בניה חורגת. כן טען כי פניותיו לקבלת הסבר מאגף הנדסה לא נענו במשך כחודש ימים.

בירור התלונה

נערכו שיחות עם מנהל אגף רישוי ופיקוח וכן נבדקו פרוטוקולים של רשות הרישוי אשר דנה בעניין.

נמצא כי הבניה החורגת של המתלוננת חרגה מגבולות המגרש בכמטר ועל כן נדרשה להרוס את החלק החורג.

לגבי הבניה החורגת של השכן הוסבר על ידי מנהל אגף רישוי ופיקוח כי היא אושרה מאחר שלא חרגה מגבולות המגרש.

יש לציין כי בפרוטוקול ישיבת רשות הרישוי בעניין הבניה החורגת של השכן לא נכתב הנימוק לאישור הבקשה.

עד למועד התלונה לא ניתן מענה בכתב למתלונן אולם ניתן לו הסבר בעל פה.

תוצאות הבירור

בעניין התלונה על יחס מפלה של רשות הרישוי נמצא כי התלונה אינה מוצדקת מאחר שנסיבות הבניה החורגת של כל אחד מהבתים היו שונות ונראה כי לגבי השכן של המתלוננת הייתה לכאורה הצדקה לאישור בקשתו.

עם זאת, הממונה העיר כי בפרוטוקול רשות הרישוי חסר תיעוד של הנימוק לאישור בקשתו של השכן ורצוי להקפיד על תיעוד הנימוקים להחלטות הוועדה.

לגבי הטענה על שיהוי במתן מענה בכתב נמצא כי התלונה מוצדקת. למתלונן ניתן אמנם הסבר בעל פה אולם ראוי היה כי יענה גם בכתב בתוך זמן סביר.

חוב בנושא מצוינות שכבות צעירות

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב אשר ילדו רשום בחוג "מצוינות שכבות צעירות" קיבל ממרכז המצוינות בעירייה הודעה על חוב בסך 50 ₪. לטענתו, שילם עבור החוג של ילדו ולכן הנו תמכה על הודעת החוב.

לאחר מספר פניות אל מרכז המצוינות קיבל מענה שבעקבות ביטול השתתפות בנו בחוג בוצע לו בטעות זיכוי כפול ומכאן הודעת החוב.

המתלונן טוען כי בדק את חיובי כרטיס האשראי שלו ולא מצא זיכוי כלשהו מהעירייה. כן טען שלמרות פניות רבות אל אגף החינוך לא הצליח לקבל מענה.

בירור התלונה

בבדיקה מול אגף הגביה נמצא כי בעקבות ביטול השתתפות בנו של המתלונן בחוג, הגיע לו זיכוי בסך 50 ₪. הזיכוי אכן בוצע בטעות פעמיים: פעם אחת – קוזזו סך 50 ש"ח מהתשלום החודשי לחוג (חיוב ב-150 ₪ במקום ב-200 ₪) ופעם שניה – קוזזו סך 50.46 ₪ מחיוב הארנונה של התושב.

הזיכויים בוצעו בדרך של קיזוז ולכן לא יכול היה התושב לראות זאת בפירוט הפעולות בכרטיס האשראי.

תוצאות הבירור

התלונה בנוגע לעצם הודעת החוב נמצאה בלתי מוצדקת מאחר שהייתה הצדקה להודעת החוב.

באשר לתלונה על העדר מענה והסבר נמצא כי התלונה מוצדקת באופן חלקי:

בפנייתו הראשונה אל אגף החינוך ניתן לתושב הסבר מדויק. עם זאת צדק המתלונן באשר למידת הזמינות של אגף החינוך בטלפון ונראה כי נדרש לשפרה.

אי אכיפת החלטות ועדת ערר בנוגע להפעלת גן ילדים

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר הלין כי העירייה אינה מבצעת פעולות אכיפה כנגד שכנתו המפעילה בביתה גן ילדים ללא היתר, תוך פגיעה באיכות חייו. כן טען כי אינו מקבל מענה לפניותיו אל העירייה.

בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה כי המתלונן פנה אל בית המשפט בבקשה למתן צו מניעה כנגד הפעלת הגן, ובית המשפט התיר להפעיל את הגן במתכונת של משפחתון שבו עד 10 ילדים, וזאת עד לקבלת היתר שימוש חורג כדין מהוועדה לתכנון ובניה (להלן: "הוועדה").

בהמשך לכך הגישה מפעילת הגן לוועדה בקשה למתן היתר שימוש חורג וזה נדון בשתי ישיבות שקיימה הוועדה.

הוועדה אישרה למפעילת הגן שימוש חורג לשנה אחת בלבד ובתנאים שונים, ביניהם – הגבלת הגן ל-25 ילדים בלבד.

מפעילת הגן הגישה ערר כנגד החלטת הוועדה לוועדת הערר המחוזית וזו קיבלה אותו בחלקו כאשר אפשרה שימוש חורג למשך שנתיים בכפוף לתנאים ובהם:

הפעלת גן שבו עד 20 ילדים, תיחום בגדר כך שלא תתאפשר גישת ילדים לחצר אחורית הגובלת בחצר המתלונן, התקנת זכוכית כפולה בפתחים הפונים אל בית המתלונן, הגבלת שעות שהיית ילדים בחצר עד לשעתיים ביום ומניעת עצירה והורדת ילדים ברחוב הסמוך שלא במקומות חניה מורשים.

מפעילת הגן לא מילאה אחר כל הדרישות הנ"ל וכתוצאה מכך פנה המתלונן בכתב אל הוועדה בדרישה להפעיל את סמכותה ולבצע פעולות פיקוח ואכיפה כנגד מפעילת הגן. לטענתו, במשך כחודשיים ממכתבו לוועדה לא קיבל כאמור כל מענה ולא בוצעו פעולות אכיפה כלשהן.

בירור באגף הנדסה העלה כי נפתח אמנם תיק פיקוח כנגד מפעילת הגן אולם עד למועד התלונה לא בוצעו למעשה כל צעדי אכיפה ולא הועברה תשובה בכתב למתלונן. מנהל אגף רישוי ופיקוח מסר כי יישלח פקח למקום ויבחנו האפשרויות לנקיטת צעדי אכיפה כנגד מפעילת הגן.

תוצאות הבירור

נראה כי התלונה מוצדקת בעיקרה, שכן היה שיהוי בנקיטת צעדי אכיפה כנגד מפעילת הגן וכן במתן מענה בכתב למתלונן.

טיאוט בלתי מספק

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלן על כך שברחוב הסמוך לביתו מתבצע טיאוט פעם אחת בשבוע בלבד בעוד שברחובות סמוכים נעשה הטיאוט פעמיים בשבוע.

המתלונן פנה אל מחלקת התברואה בעירייה שם לדבריו נאמר לו כי אמורים לטאטא ברחוב הנ"ל פעמיים בשבוע.

בעקבות פניות המתלונן אל המוקד העירוני הגיע פקח אשר אמר לתושב כי הטיאוט אינו מתבצע פעמיים בשבוע מפאת "מחסור בעובדים".

המתלונן טען כי להערכתו הדבר נובע מאי עמידת קבלן הטיאוט בהתחייבותו על פי ההסכם עמו או שיש כאן מרמה מצדו.

בירור התלונה

בהמשך לפניית המת"צ אל מנהל אגף שפ"ע, ניתן הסבר כי קבלן הטיאוט מחויב לספק כמות מוגדרת של עובדי טיאוט וכי הדבר מפוקח ומבוקר על בסיס יומי.

עם זאת, תכנית העבודה של עובדי הטיאוט נתונה לשינויים על פי סדר העדיפויות של העירייה. לעיתים נדרש תגבור של הטיאוט ברחובות ראשיים והדבר נעשה על חשבון דילול הטיאוט ברחובות צדדיים כגון הרחוב שבו מתגורר המתלונן.

אשר על כן, אין מדובר באי עמידת הקבלן בהתחייבותיו כי אם בשינוי סדר העדיפות בהקצאת עובדי הטיאוט.

תוצאות הבירור

לאור תשובת אגף שפ"ע ובהתחשב במגבלות המשאבים העומדים לרשות העירייה, נראה כי התלונה אינה מוצדקת.

אי טיפול העירייה בחריגות בניה והיעדר מענה

עיקרי התלונה

המתלונן הינו עו"ד הפונה בשם מרשו, תושב העיר, בתלונה על כך שהעירייה לא נקטה באמצעי אכיפה כלשהן כנגד חריגות בניה של שכניו ולא השיבה לפנייתו בנושא במשך למעלה מ-4 חודשים.

המתלונן טוען כי העביר לעירייה חוות דעת מומחה בנוגע לחריגות הבניה של שכניו, בדרישה כי יטופלו על ידי העירייה באמצעי אכיפה הנתונים לה כחוק.

הרקע לתלונה הנו פתיחת הליכים משפטיים כנגד מרשו על ידי שכניו, בשל הפעלת גן ילדים בביתו אשר בגינו הגיש כבר לעירייה בקשת היתר לשימוש חורג.

בירור התלונה

מחוות דעת המומחה אשר העביר המתלונן לעירייה עולה שקיימות לכאורה חריגות בניה של שכניו ובהם:

- בניית גגונים ללא היתר.
- מיקום מנועי מזגנים ללא היתר.
- בניית פרגולה עם כיסוי ללא היתר.
- שינוי גוונים בבית ללא היתר.
- קבלת היתר לקירוי חניה בדיעבד.
- שער הנפתח אל שטח ציבורי.
- פלישה לשטח ציבורי בבניית חניה ובריכה.

בהמשך לפניית המת"צ אל מנהל אגף רישוי ופיקוח נתקבלה ממנו תשובה כדלקמן: "רוב החריגות לכאורה המופיעות במכתב הינן מינוריות ואינן מגיעות לכדי טיפול משפטי ע"פ מדיניות האכיפה העירונית, למעט הבריקה, לגביה יפתח תיק אכיפה ויועבר לתובעת העירונית".
התשובה הועברה על ידו גם אל המתלונן.

תוצאות הבירור

בעניין שיהיו במתן מענה לפנייה אל אגף הנדסה בעירייה במשך למעלה מ-4 חודשים נמצא כי התלונה מוצדקת והמענה ניתן כאמור רק לאחר פניית המת"צ אל אגף רישוי ופיקוח.

באשר לטענה על אי אכיפה כנגד שכני המתלונן, נראה כי לגבי רוב חריגות הבניה לכאורה – לא הייתה הצדקה לצעדי אכיפה. עם זאת, בנוגע לבריקה היה מקום לצעדי אכיפה ולפיכך התלונה מוצדקת באופן חלקי.

בעקבות התלונה, הועבר נושא החריגה בבניית הבריקה לטיפול ואכיפה.

אי מתן הסעה לילד בחינוך המיוחד

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר ואב לילד בעל צרכים מיוחדים הלן על כך שהעירייה לא סיפקה לילדו הסעה לגן וכתוצאה מכך נאלצים הוא ואשתו להסיע את בנם מדי יום, בבוקר ובצהריים, בפקקים או בתחבורה ציבורית ואף ברגל, דבר הכרוך בזמן רב ובאיחור לעבודה.

עוד טען כי הגיש בקשה ל"ועדת חריגים" של העירייה וגם שם נענה בשלילה. לטענתו הוועדה כלל לא התכנסה, לא ערכה כל פרוטוקול ולא נימקה בפניו את החלטתה.

בירור התלונה

על פי סעיף 2.4 בחוזר משרד החינוך "הסעות תלמידים ועובדי הוראה למוסדות חינוך רשמיים" מס' 3.3-6, תלמידי החינוך המיוחד בגילאים 3 עד 21 אשר סובלים ממוגבלויות חמורות (כגון: שיתוק מוחין, אוטיזם, נכויות פיסייות או נפשיות קשות, פיגור קשה, חרשות ועיוורון) זכאים להסעות מאורגנות מיוחדות אל המוסד החינוכי ובחזרה, ללא קשר למרחק מגוריהם מהמוסד.

תלמידי החינוך המיוחד **שאינם** סובלים ממוגבלויות חמורות כנ"ל זכאים רק להחזר הוצאות נסיעה בדומה לילדי החינוך הרגיל, ובלבד שמקום מגוריהם מרוחק 2 ק"מ לפחות מהמוסד החינוכי.

למרות שהעירייה אינה מחויבת כאמור לספק הסעות לילדי החינוך הרגיל וכן לילדי החינוך המיוחד שאינם בעלי מוגבלויות חמורות, אלא החזר הוצאות נסיעה בלבד, העירייה מספקת בכל זאת הסעות לכל הזכאים לכך בהתאם למרחק מגוריהם מהמוסד החינוכי.

במקרה דנן, ילדו של המתלונן אשר (ברוך השם) אינו סובל ממוגבלויות החמורות שפורטו לעיל, אינו עומד בתנאי הזכאות להסעה, מאחר שמקום מגוריו אינו מרוחק מעל 2 ק"מ מהגן.

לעניין וועדת החריגים, עלה כי אכן נערכה ועדה כזו בהשתתפותם של: מנכ"ל העירייה, מנהלת תחום הסעות במחוז מרכז של משרד החינוך, מנהלת מחלקת הסעות בעירייה ויו"ר ועד הורים עירוני. בוועדה נדונו בקשות חריגות של 9 הורי ילדים ובהם גם בקשתו של המתלונן.

בפרוטוקול של ישיבת הוועדה נכתב כי הבקשה נדחת מאחר שמרחק מגוריו של המתלונן מהגן הנו 1,678 מטר בלבד ולפיכך הוא אינו עומד בקריטריון המרחק. כן נכתב, כי למרות זאת נבדקה אפשרות לצרפו להסעה קיימת, אולם נמצא כי היא מלאה ואין בה מקום. יש לציין כי בקשה דומה של שכנו של המתלונן נדחתה אף היא מאותם נימוקים.

עוד נמצא, כי הנימוקים הנ"ל נמסרו למתלונן מספר פעמים, הן בעל-פה, הן בתכתובות דואר אלקטרוני והן במכתב.

ראוי לציין כי פרוטוקול הדיון הודפס למעשה כחודש לאחר מועד הדיון על סמך תרשומת בכתב יד שערכה מנהלת מחלקת הסעות בעירייה. לטענת המנהלת הדבר נעשה באיחור בשל עומס רב שבו הייתה נתונה באותה עת של תחילת שנת הלימודים.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת.

נראה כי הסירוב לבקשת המתלונן נבע ממניעים ענייניים הנוגעים לאי זכאותו להסעה על פי כללי חוזר משרד החינוך.

גם בקשתו של המתלונן בפני וועדת החריגים נדונה באופן תקין ונדחתה מנימוקים סבירים אשר נמסרו למתלונן.

רישום פרוטוקול וועדת החריגים באיחור הנו פגם אשר ראוי להימנע ממנו להבא.

יחד עם זאת, בנסיבות העניין זהו פגם טכני וסביר שאין בו כדי לפגום בהתנהלות המהותית של העירייה בכל הנוגע לתלונה.

מפגע בטיחותי בסמוך לגן ילדים

עיקרי התלונה

המתלונן, אב לילד באחד מגני הילדים בעיר, הלין על כך שבסמוך לכניסה לגן של בנו נערמה פסולת וכן גזם אשר מסכנים את באי הגן.

כן הלין כי הדרך המובילה אל הגן היא שביל אדמה בלתי מרוצף שגם מהווה מפגע בטיחותי, ובעיקר בתקופת הגשמים הקריבה.

לטענת האב, הוא פנה מספר פעמים למספר גורמים בעירייה ולא נענה.

המתלונן צירף תמונות ממקום המפגע.

בירור התלונה

בתמונות שצירף המתלונן לתלונתו אכן נראה גזם, קרטונים וכן מערום צינורות ביוב ארוכים, בסמוך לשביל הכניסה אל גן הילדים שאיננו מרוצף.

המת"צ התרשם כי אכן מדובר לכאורה במפגע בטיחותי וכן אסטטי.

עוד נמצא, כי פנייתו הראשונה של המתלונן אל העירייה בנושא הייתה כחודש לפני הגשת התלונה, כאשר במשך תקופה זו לא קיבל כל מענה והמפגע לא הוסר מהמקום.

בהמשך לפניית המת"צ אל הגורמים המתאימים בעירייה סולקה הפסולת מהמקום וכן דווח כי קבלן העובד במקום מטעם העירייה יבצע עבודת יישור ומילוי של השביל בכורכר, ובהמשך תיעשה גם סלילה של השביל באספלט.

תוצאות הבירור

לאור תוצאות בירור התלונה כמפורט לעיל, נמצא כי התלונה מוצדקת, הן לעניין קיומו של המפגע והן לעניין השיהוי בטיפול בו ובמתן המענה למתלונן.

עם זאת, יצוין כי בסופו של דבר טופל המפגע כמתבקש.

שירות הסעה לקוי לילדה בעלת צרכים מיוחדים

עיקרי התלונה

המתלוננת, אם לילדה בעלת צרכים מיוחדים הזכאית להסעה ומלווה התלוננה על התנהלות בלתי תקינה של ההסעה של ביתה ובכלל זה:

- איחורים חוזרים ונשנים של ההסעה הן באיסוף הילדה מהבית והן בסיום הלימודים אשר כתוצאה מהם נאלצת הילדה להמתין להסעה זמן רב ללא מלווה.
- לעיתים קרובות עלה המלווה על ההסעה בהמשך הדרך ולא מתחילתה וכתוצאה מכך הילדה נסעה למעשה ללא מלווה.
- הילדה חשה לא בנוח בזמן ההסעה מאחר שהנה הבת היחידה בה וכן יתר הילדים הנם בנים בוגרים ממנה המציקים לה.

בירור התלונה

בשיחה עם מנהלת מח' הסעות באגף החינוך נמסר, כי בשל מגבלה בכמות ההסעות, בחלקן נעשה שילוב של תלמידים רגילים עם תלמידים של החינוך המיוחד.

כן צוין, כי נמצא פתרון לביתה של המתלוננת אשר הועברה להסעה אחרת.

תוצאות הבירור

בשיחה חוזרת עם האם המתלוננת היא מסרה כי בהסעה החדשה נאלצה אמנם לוותר על המלווה הצמוד אולם זהו פתרון טוב מבחינתה ביחס למצב הקודם.

אשר על כן, התלונה נמצאה מוצדקת אולם באה לידי פתרון שהניח את דעתה של המתלוננת.

אי מתן מענה מספק באגף לשירותים חברתיים

עיקרי התלונה

המתלונן שהנו גרוש, פנה אל האגף לשירותים חברתיים בבקשה לסייע במניעת אלימות הננקטת לטענתו על ידי גרושתו כנגד ילדיהם הנמצאים בחזקתה וכן בשל סירובה של גרושתו לדאוג למסגרת מתאימה עבור בנו אשר לדבריו הנו בעל צרכים מיוחדים.

לדבריו, נתקל בקושי רב להשיג טלפונית את העובדות הסוציאליות שבאגף וברוב המקרים שבהם השאיר עבורן הודעות, לא חזרו אליו או שהדבר נעשה כעבור זמן רב (של שבועות).

המתלונן מסר מספר מועדים שבהם השאיר לטענתו הודעות קוליות במשיבונים של העובדות הסוציאליות וכן הודעות אצל המרכזן, ללא מענה.

עוד טען, כי ב"וועדת פרט" שנערכה בעניין משפחתם הוחלט על עריכת "הדרכה הורית", ולמרות זאת איש לא יצר עמו קשר לביצוע ההדרכה הנ"ל בהשתתפותו.

בירור התלונה

מנהלת האגף לשירותים חברתיים הסבירה כי בעקבות התלונה שהעביר המתלונן על אלימות כביכול, הועבר דיווח למשטרה כמתחייב.

כן נבדקה האפשרות לביצוע הדרכה הורית בהשתתפות שני ההורים, אולם בשל התנגדות האם הדבר לא ניתן היה לביצוע. על כן הוחלט בוועדת פרט על ליווי האם באמצעות "סופר נני" וכן עובדת סוציאלית. במקביל ניתנים לבן "שעות שילוב" באמצעות אגף החינוך.

המנהלת ציינה כי על האב היה לפתוח תיק באגף לשירותים חברתיים (בנפרד מהאם בשל היותם גרושים) אולם הוא לא עשה כן.

האב מצדו טען כי לא הונחה לעשות זאת.

בהמשך לפניית המת"צ, הוחלט באגף לשירותים חברתיים כי האב יקבל גם כן הדרכה הורית באמצעות "סופר נני" ואכן נוצר עמו קשר על ידי עובדת סוציאלית לתאום הדבר.

תוצאות הבירור

נראה כי מבחינת הזמינות, מהירות המענה וכן מידת שיתופו של האב בתהליכי הטיפול הנוגעים לילדיו, היה מקום לשיפור, ומבחינה זו נראה כי התלונה מוצדקת.

עם זאת, יצוין כי האגף לשירותים חברתיים סיפק שירותים מתאימים לאם וילדיהם וכן בעקבות הפנייה אליו על ידי המת"צ, שופר הקשר עם האב ואופן הטיפול בו.

אי ביצוע גיזום עץ המהווה מטרד

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר טען כי בגינה ציבורית הסמוכה לכניסה לביתו קיים עץ גדול אשר ענפיו "פולשים" אל שטח ביתו וגורמים לכלוך רב בגינה וכן על גג הבית עקב נשירת עלים ופרחים.

לדבריו פתח קריאה במוקד העירוני ואכן הגיע פקח אשר ציין כי נדרש גיזום באמצעות מנוף וזה אינו זמין כעת.

לאחר חודשיים תמימים שבהם לא קרה דבר, פתח המתלונן קריאה נוספת ולאחריה הגיע צוות גיזום עם מנוף וביצע גיזום חלקי ובלתי מספק.

המתלונן פתח קריאה שלישית במוקד, הגיע פקח אשר הבטיח כי המנוף יישלח בשנית בתוך מספר שבועות. כעבור כחודש שבו לא אירע דבר, פנה המתלונן אל המת"צ.

בירור התלונה

מנהל מחלקת גינון בעירייה מסר כי בתקופה האמורה אכן היו תקלות בעבודה מול קבלן הגינון בשל אי הבנות עמו בנוגע לאספקת שירותי מנוף. הלקחים מכך הופקו, הקבלן הוחלף ומיד עם כניסתו של הקבלן החדש, טופלה הפנייה הנ"ל.

המת"צ נכח כי זמן קצר לאחר הגשת הקריאה השלישית במוקד אכן נשלח למקום צוות גיזום עם מנוף וביצע גיזום לשביעות רצונו של המתלונן.

תוצאות הבירור

לאור התלונות החוזרות ונשנות וכן העובדה כי המפגע טופל כנדרש רק כעבור מספר חודשים, נקבע כי התלונה מוצדקת.

עם זאת, יצוין כי במחלקת גינון הופקו הלקחים וננקטו צעדים למניעת הישנותם של מקרים דומים בעתיד.

התראה על מפגע בטיחותי והתנגדות לסלילת חניון

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, התריע על כך שבשטח גינה ציבורית הסמוכה לביתו (בפינת הרחובות שלמה המלך והאצ"ל) קיים למעשה "חניון מאולתר" המשמש לחניית רכבים אשר נכנסים אליו מכיכר סמוכה תוך עלייה על מעבר חצייה וסיכון הולכי רגל וכן רכבים הנוסעים בכיכר. התושב הוסיף והלין כנגד כוונת העירייה לסלול בשטח הנ"ל חניון במקום הגינה הציבורית.

בירור התלונה

נערך סיור במקום על ידי המת"צ בהשתתפות עוזר סגן ראש העיר-מחזיק תיק אגף הנדסה, ממנו עלה שאכן קיים לכאורה במקום מפגע בטיחותי, בשל עליית רכבים מהכיכר אל השטח האמור לצורך חנייה.

בתוך ימים ספורים ממועד הסיור הנ"ל, הוצבו במקום עמודים אשר מנעו כל גישה אל השטח מכיוון הכיכר ובכך נמנע למעשה המפגע הבטיחותי.

באשר לתכנית להקים במקום חניון מסודר, נמצא כי על פי התב"ע החלה (מ"מ 34/448 משנת 1970), השטח האמור אכן מיועד לחנייה וכן קיימת תכנית להקים בסביבה שטחי מסחר ופנאי נרחבים אשר יצריכו שטחי חניה נוספים. יש לציין שכבר כעת קיימים באזור שטחי מסחר ומשרדים ועד לחסימת המעבר חנו במקום עשרות רכבים.

תוצאות הבירור

התלונה בנוגע למפגע הבטיחותי נמצאה מוצדקת וטופלה באופן מיידי לאחר פניית המת"צ לגורמים הנוגעים בדבר.

התלונה בנוגע להקמת חניון במקום גינה ציבורית נמצאה בלתי מוצדקת, מאחר שהקמת החניון מעוגנת בתכנית החלה על המקרקעין וכן נראה כי יש לכך הצדקה.

תלונה אנונימית על פלישות לשטחי ציבור

עיקרי התלונה

אל המת"צ הגיעה תלונה אנונימית בכתב לגבי 3 מקומות בעיר שבהם קיימות פלישות של גורמים פרטיים לשטחי ציבור ללא שהעירייה נקטה בצעדים כלשהם למניעתן או להפסקתן.

בירור התלונה

המקרים נבדקו על ידי מנהל אגף רישוי ופיקוח וכלל בדיקת תצלומי אוויר וביקור מפקח במקום. לגבי שניים מהמקרים נמצא כי המבנים "הפולשים" קיימים לכאורה במקום עשרות שנים ולאור סעיף 5 לחוק ההתיישנות, התשי"ח-1958, הקובע כי תביעה במקרקעין שלא הוגשה עליה תובענה מתיישנת כעבור 25 שנה (או 15 שנה לפי העניין), אין ככל הנראה אפשרות מעשית לאכיפה משפטית כנגד הפולשים.

במקרה אחד זוהתה על ידי המפקח תוספת בניה מהשנתיים האחרונות ולפיכך המקרה הועבר לטיפול באכיפה מנהלית/משפטית.

מנהל אגף רישוי ופיקוח ציין כי בימים אלה נערכות הכנות לעריכת סקר עבירות בניה כלל עירוני שבמסגרתו ייבדקו גם פלישות לשטחי ציבור ברחבי העיר ותיבדקנה האפשרויות לביצוע אכיפה כנגדן.

תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבדיקה נמצא כי התלונה מוצדקת שכן מדובר לכאורה בפלישות לשטחי ציבור אשר לא טופלו במשך עשרות שנים וכתוצאה מכך אין לכאורה אפשרות מעשית לטפל בכך כיום (למעט מקרה אחד שטרם התיישן ויחל הטיפול בו).

המת"צ מדגיש את החשיבות שבעריכת הסקר לאיתור עבירות בניה ופלישות לשטחי ציבור בהקדם האפשרי, על מנת למנוע התיישנות פלישות, כגון במקרים שפורטו לעיל.

הזנחת גינה ציבורית

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב אחת השכונות החדשות במתחם B שבמזרח העיר, הלן על הזנחת מדשאה הסמוכה לביתו. כן טען כי למרות שפתח 6 קריאות מוקד בנושא, במשך כחודש וחצי לא קיבל מענה מספק ולא נעשה כל טיפול במפגע.

בירור התלונה

מנהל מחלקת גינון בעירייה הסביר כי מדובר בשצ"פ שהנו באחריות משרד השיכון וטרם הועבר לאחריות העירייה.

מנהל אגף שפ"ע ציין אף הוא כי התלונות הועברו אל האחראי על הנושא במשרד השיכון וכי הדבר נכתב במענה לקריאות המוקד שנפתחו.

בדיקה ברישומי המוקד העלתה כי פעמיים נתנו לפונה תשובות כי פנייתו טופלה, ללא הסבר על כך שפנייתו הועברה לטיפולו של האחראי על הנושא במשרד השיכון ולא טופלה בשטח על ידי העירייה.

בעקבות פניית המת"צ אל עוזר ראש העיר לעניין השכונות החדשות, הוא יצר קשר עם המתלונן והסביר לו כי העירייה מקדמת את הטיפול בהעברת האחריות על השצ"פים במתחם הנ"ל ממשרד השיכון לעירייה, אולם עד אז היא מנועה מלטפל בשטחי ציבור שבאחריות משרד השיכון ומעבירה אליו לטיפול תלונות מסוג זה.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת.

המתלונן קיבל בתחילה מענה מטעה כי תלונתו טופלה ללא הסבר לגבי הנסיבות של העברת הטיפול אל משרד השיכון ולעיכוב הנובע מכך בטיפול.

עם זאת, בנסיבות הקיימות שבהן האחריות על הפיתוח בחלק מהמתחמים החדשים הנה בידי משרד השיכון, מובן כי העירייה מוגבלת ביכולתה לטפל בתלונות מסוג זה בשטח.

המת"צ העביר לגורמים הנוגעים בדבר את המלצתו כי בתלונות מסוג זה יינתן לפונים מענה מפורט ומדויק יותר בהתאם לצורך ולנסיבות.

אי אכיפה כנגד פעוטון המהווה מטרד

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, פנתה בשמה ובשם שכניה בבית משותף בעיר, בטענה כי העירייה אינה פועלת לסגירת פעוטון הפועל בדירת שכנתה ומהווה מטרד חמור עבור דיירי הבניין.

המתלוננת טוענת כי מדובר למעשה בגן ילדים המונה למעלה מ-25 ילדים ואשר גורם למטרדים רבים לשכנים במשך כל שעות פעילותו מדי יום, ובהם: רעש, ריחות לא נעימים, שימוש מוגבר ובלאי מוגבר של המעליות, "סיפוח" שטח ציבורי ועוד.

עוד נטען, כי בעקבות פניה אל אגף הנדסה בעירייה, נתנה תשובה כי התנגדות הדיירים נרשמה וכי הם יוזמנו להעיד בפני הוועדה המקומית שתדון בנושא, אולם מאז חלפו חודשים ואיש לא הוזמן לעדות.

בירור התלונה

בירור במחלקה המשפטית של העירייה העלה שכנגד מפעילת הפעוטון נפתח תיק חקירה שבמסגרתו נערך ביקור של מפקח אשר העלה כי אכן מופעל במקום פעוטון שבו 17 ילדים, ללא היתר.

בהמשך לכך, נערך לבעלת הפעוטון שימוע ובעקבותיו החליטה התובעת העירונית על הגשת כתב אישום נגדה, בגין עבירות על חוק התכנון והבניה – שימוש אסור במקרקעין.

במקביל, הגישה בעלת הפעוטון לוועדה המקומית לתכנון ובניה בקשה לשימוש חורג.

מועד הדיון בבקשה נדחה כתוצאה מתקופת הבחירות וכאשר יתקיים, יוזמנו השכנים המתנגדים (והמתלוננת ביניהם) להעיד בפני הוועדה.

תוצאות הבירור

הפעלת פעוטונים פרטיים בעיר נותנת מענה לצורך ציבורי חיוני ומובן כי הדבר צריך להיעשות כחוק ותוך מניעת מטרדים.

בהמשך לתלונה שנתקבלה, הפעילה העירייה אמצעי אכיפה משפטיים כנגד בעלת הפעוטון, ובמקביל, מתנהל על ידי הוועדה המקומית דיון בבקשה לשימוש חורג, שבמסגרתו יתאפשר גם למתלוננת ולשכניה להעלות את השגותיהם בנושא.

לאור הנ"ל, נראה כי העירייה נקטה באמצעים סבירים בנסיבות העניין, ולפיכך נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

אי אכיפה כנגד מטרד מצד שוכר מקלט ציבורי

עיקרי התלונה

המתלוננים, תושבי העיר הלינו על כך שהעירייה אינה נוקטת בצעדים להפסקת פעילות מטרידה המתקיימת במקלט ציבורי הסמוך לביתם.

לטענתם, שוכר המקלט הכניס לאחרונה שוכרת מישנה המקיימת במקום פעילות מוגברת בהשתתפות עשרות נערים וזו גורמת מטרד לשכנים הכולל: התגודדות נערים, רעש שיחות וויכוחים, תנועת רכבים וחניית רכבים מוגברת ברחוב, חסימת הכניסה לרחוב ועוד.

עוד נטען בתלונה, כי למרות פניות חוזרות ונשנות אל מספר גורמים בעירייה, הן טלפונית והן בכתב ובמשך מספר חודשים, לא נעשה דבר.

בירור התלונה

בבדיקת הסכם ההתקשרות עם השוכר נמצא כי על פי סעיף 15 בהסכם, חל איסור על השוכר לאפשר לגורם כלשהו אחר לעשות שימוש במקלט.

מנהל אגף בטחון ופיקוח בעירייה דיווח שבעקבות תלונת דיירי הבתים הסמוכים למקלט נערכה פגישה בין מנהל מחלקת הספורט בעירייה (האחראית על הפעילות הנערכת במקום) לשוכר, בה הובהר לשוכר כי עליו להפסיק את הפעילות הקבוצתית הנערכת במקום ולהמשיך בפעילות פרטנית בלבד. כן הוזהר כי עליו להימנע מכל פעילות המפריעה לשכנים.

מנהל אגף בטחון ופיקוח הוסיף וציין כי ידאג לכך שבמקום יערכו ביקורי פתע כדי לוודא כי השוכר עומד בתנאי ההסכם.

תוצאות הבירור

נמצא כי גורמי העירייה הנוגעים בדבר פעלו להפסקת המטרד והפעילות החריגה שנערכה במקום בניגוד להסכם השכירות וללא ידיעתה של העירייה.

עם זאת, נמצא כי נגרם שיהוי בטיפול בתלונות אשר הועברו לגורמים שונים בעירייה, ולפיכך נקבע כי התלונה מוצדקת.

עיכוב במתן "טופס 4" לדירה חדשה

עיקרי התלונה

המתלוננת הציגה עצמה כנציגה של מספר רוכשי דירות בבניין חדש הנבנה באזור המתחמים החדשים בעיר והלינה על כך שהעירייה מעכבת את הטיפול במתן "טופס 4" (להלן: "אישור אכלוס") לבניין במשך למעלה מחצי שנה, וכתוצאה מכך נמנע מרוכשי הדירות להיכנס אל דירותיהם החדשות.

המתלוננת הוסיפה וציינה, כי הקבלן שממנו רכשו את הדירות דיווח לרוכשים כי העביר לעירייה זה מכבר את כל המסמכים והאישורים הדרושים למתן אישור האכלוס וכי העיכוב במתן האישור נגרם בגלל העירייה.

בירור התלונה

בבדיקת תיק הבניין באגף הנדסה נמצאו התכתבויות עם ב"כ הקבלן אשר נמשכו מספר חודשים לגבי המצאת אישורים שונים שנדרשו לצורך השלמת תהליך מתן אישור האכלוס המבוקש.

האישור האחרון נתקבל מב"כ הקבלן יום אחד לאחר מועד העברת התלונה אל המת"צ וכעבור 6 ימים בלבד ניתן אישור האכלוס לבניין כאשר הוא חתום על ידי ראש העיר ומנהל העיר.

יש לציין כי אישור האכלוס ניתן למרות שחסר אחד האישורים הנדרשים וזאת כנגד מתן ערבות על ידי הקבלן.

תוצאות הבירור

ממצאי הבירור העלו כי העיכוב בתהליך מתן אישור האכלוס לבניין נבע בעיקר בשל עיכוב בהמצאת כל האישורים הנדרשים על ידי הקבלן ולא בשל עיכוב בטיפול על ידי העירייה.

לאור זאת נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

אי אכיפה כנגד בנייה ללא היתר

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת בית קרקע בעיר הלינה על כך שהעירייה אינה נוקטת צעדי אכיפה כנגד שכן אשר בנה בחצר ביתו יחידת דיור ללא היתר ותוך פגיעה באיכות החיים של המתלוננת ושל שכנים אחרים עקב: פגיעה בפרטיות, יצירת צפיפות, פגיעה אסטטית ועוד.

המתלוננת טוענת כי פנתה אל אגף הנדסה ואל המחלקה המשפטית בעירייה אולם דבר לא נעשה וכן היא לא קיבלה מענה.

בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה שבעקבות פניית המתלוננת אל האגף נשלח אל המקום מפקח אשר ערך דוח פיקוח, הוצא צו הפסקת עבודות מנהלי וכן הוגש כתב אישום כנגד השכן בגין בניה ללא היתר – עבירה לפי סעיף 145א לחוק התכנון והבניה.

בהמשך, אושר הסדר טיעון שבמסגרתו הוצא לשכן צו הריסה דחוי, נאסר עליו שימוש בחלק שבבנה ללא היתר וכן שולם על ידו קנס.

בהמשך, הגיש השכן לוועדה המקומית בקשה לשינוי תב"ע – במטרה להכשיר את הבניה שנעשתה ללא היתר. התכנית אושרה להפקדה, נערך פרסום שלה כדין והוגשה התנגדות לתכנית מטעם המתלוננת.

בעת בירור התלונה על ידי המת"צ, עומדים הבקשה לשינוי תב"ע וכן התנגדות המתלוננת בפני דיון בוועדה המקומית לצורך החלטה בבקשה, בהתאם לסמכותה.

תוצאות הבירור

על פי ממצאי הבירור כמפורט לעיל נראה כי העירייה נקטה בפעולות אכיפה סבירות בנסיבות העניין אשר כללו: ביקור מפקח, הגשת כתב אישום והגעה להסדר טיעון.

במקביל לכך מתקיים בוועדה המקומית הליך בקשה לשינוי תב"ע אשר במסגרתו ניתנה למתלוננת אפשרות להעלות את טיעוניה במסגרת התנגדות לבקשה.

בהקשר זה יצוין כי על פי סעיף 7ב(1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, לא יהיה בירור בתלונה "בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור.. אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן".

אשר על כן, קובע המת"צ כי התלונה אינה מוצדקת וכן אין מקום לבירור נוסף בנוגע להליך העומד בפני הוועדה המקומית אשר במסגרתו עומדת למתלוננת זכות להשגה או לערר.

מטרד רעש ותאורה במגרש כדורגל

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר המתגוררת בסמוך לבית ספר שבו מגרש כדורגל המשמש הן את תלמידי ביה"ס והן קבוצות מבוגרים המשחקים בו בשעות אחה"צ והערב.

על פי התלונה, הפעילות במגרש נמשכת עד לשעות מאוחרות בערב (אחרי השעה 23:30) תוך גרימת מטרד רעש בלתי סביר. בנוסף לכך, התאורה במקום מפריעה אף היא לשכנים, כאשר היא פועלת עד לשעות מאוחרות ולעיתים אף במשך כל הלילה.

עוד נטען, כי נעשו בעניין פניות רבות למוקד העירוני ואף נשלח לעירייה מכתב מאת עורך דין המייצג את המתלוננת שכותרת: "התראה בטרם נקיטת הליכים משפטיים בגין מפגעי רעש" ולמרות כל אלה, טרם ננקטו צעדים כלשהם על ידי העירייה.

בירור התלונה

על פי תקנה 3(א) תקנות למניעת מפגעים (מניעת רעש), התשנ"ג-1992, קיים איסור על גרימת רעש באזור מגורים בין השעות 14:00 עד 16:00 וכן 23:00 עד 07:00 למחרת, כאשר לגבי מפלס הרעש קיימות הגדרות ודרכי מדידה בתקנות וכן קיים איסור כללי על שירה, צעקות, הפעלת מגברים וכיוצ"ב בין השעות הנ"ל.

בהמשך לפניית המת"צ לגורמים הנוגעים בדבר בעירייה דווח כי במשך היום מתקיימת במקום פעילות של ביה"ס אשר לא ניתן להגבילה.

באשר לפעילות בשעות הערב, נמסר מאת מנהל מחלקת הספורט כי אב הבית של המקום הונחה לסיים את הפעילות במגרש הכדורגל בשעה 23:00 וכן לכבות את האורות בו.

עם זאת אישר כי בשל תקלות טכניות שונות נגרמו עיכובים בכיבוי האורות במגרש וכתוצאה מכך גם בסיום הפעילות בו.

בהמשך עדכן, כי בסיוע מחלקת חשמל בעירייה הותקנה אפליקציה המאפשרת לבצע כיבוי התאורה מרחוק (באמצעות טלפון נייד) וכי מאז מוקפד על כיבוי האורות בזמן.

מנהל אגף ביטחון ופיקוח דיווח אף הוא כי נעשית הקפדה על סיום הפעילות וכיבוי האורות בשעה 23:00 וכי במקרה של תלונות נוספות בנושא יישלח למקום השיטור העירוני.

תוצאות הבירור

כפי שעולה מהבירור, אכן התקיימה במקום פעילות רועשת ומפריעה בשעות שבהם חל על כך איסור וכן נראה כי חל שיהוי בטיפול העירייה במפגע.

לפיכך נקבע כי התלונה מוצדקת.

עם זאת יצוין, כי העירייה נקטה בצעדים הנדרשים להפסקת המפגע.

נספח

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008*

הגדרות

1.* בחוק זה –

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;

"מעשה" – לרבות מחדל;

"רשות מקומית" – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;

"השר" – שר הפנים חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2.* (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3.* במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4.* הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על

תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

הגשת תלונה

5.* (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, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

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

(1) המעשה פוגע במישרין במתלון עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלון 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 נזק או יתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת תלונה

6.* תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלון תיחתם בידי המתלון ויצוינו בה שם המתלון ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לברר

7.* (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 שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

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

(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 למתלון, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלון, בכתב, שלא יטפל בה ויצין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8.* (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) 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.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלון, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) 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).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו היועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

10.* 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 שהמתלון ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלון, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויצין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

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 למתלון, 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

12. * 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 המתלון;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. * מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלון, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. * (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלון או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
 - (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלון 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.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. * 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

16. * (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

17. * הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. * השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. * תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

20. * עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה