



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

אפריל 2020

5	דבר הממונה על תלונות הציבור בעירייה
7	נתונים כלליים וסטטיסטיים
11	עיקרי התלונות ואופן הטיפול בהן בשנת 2019
12	1. מכרז למנהל מח' תיעוד היסטורי
14	2. עובד עירייה המבצע "סידורים אישיים" במהלך העבודה
16	3. דחיית מועמדות לעבודה ללא מתן הודעה וללא נימוק
17	4. איחור אוטובוס והיעדר לוחות מידע בתחנות האוטובוס
18	5. טיפול לא תקין בהחזר נסיעות
19	6. אי מתן "תו חניה" לתושב
20	7. השכרת אולם כדורסל בניגוד לנהלים ולכללי מנהל תקנים
22	8. השכרת אולם כדורסל בניגוד לסדר קדימות
25	9. מכשירי החיאה בבתי הספר
26	10. אי הקפדה על נהלי בטחון בגן ילדים
27	11. אי שיבוץ לגן ילדים מבוקש
28	12. הטעיה שגרמה להפסד השתתפות בשכר לימוד בצהרון
30	13. עיכוב במתן הנחה בחוג של "מקום בלב"
31	14. הפסקת השתתפות בחוג מסיבה בלתי עניינית
32	15. ניקיון בלתי מספק ברחוב
33	16. אי חידוש סימון תאי חניה ברחוב
34	17. היעדר השקיה בגינה ציבורית
35	18. אכיפה בלתי מספקת למניעת מטרדי רעש בפורים
36	19. מטרד תנועת רכבי שטח בסמוך לבתי מגורים
38	20. תלונה על מפגע כתוצאה מעץ פיקוס בשטח ציבורי
39	21. מטרד כתוצאה מהאכלת חתולים והיעדר אכיפה

22.	טיפול לקוי במפגע יתושים	40
23.	העדר בית כנסת ומקווה בקרבת מקום	42
24.	היעדר מרכז לשיקום האסיר בעיר	43
25.	עצירת פיתוח משעול הרב שלמה מדר	44
26.	צעדי אכיפה בלתי מוצדקים של חוב ארנונה	45
27.	אי אכיפה כנגד עבירות בניה	46
28.	אי אכיפה כנגד עבירות בניה	47
29.	אי אכיפה כנגד עבירת בניה הגורמת מטרד	48
30.	אי עריכת תצ"ר באזור מסוים על ידי העירייה	49
31.	תלונות תושבים משכונת "פסגות אפק"	50
31.1.	מפגע של מערום אבנים משתלבות	50
31.2.	הזנחת גינות ציבוריות ברחבי השכונה	51
31.3.	פסולת שאינה מפונה במקומות שונים בשכונה	53
31.4.	הקמת מסוף תחבורה ציבורית	54
31.5.	אי טיפול במעבר חצייה שנמחק	56
31.6.	אי טיפול בבור שנפער בכביש	57
31.7.	אי טיפול בפחי אשפה שבורים	58
31.8.	ניקיון בלתי מספק של הרחוב	59
31.9.	תאורה מפריעה בגינה ציבורית	60
31.10.	תלונה על רעש ומטרד בגינה ציבורית	61
31.11.	אי טיפול במפגעים בשטח ציבורי	62
31.12.	אי חידוש צביעה של מעבר חציה הסמוך לגני ילדים	63
31.13.	כניסת משאית זבל למתחם מגורים	64
31.14.	מפגע בשל שקיעת מדרכה	65
31.15.	מחסור בגינת כלבים	66
31.16.	התקנה לקויה של מתקני משחק	67
69	נספח	

דוח הממונה על תלונות הציבור (להלן: המת"צ) בעיריית ראש העין לשנת 2019 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: החוק).

הדוח מוגש בעיצומו של משבר "קורונה" העולמי, בעת שהעירייה עסוקה הן בטיפול בצרכים העולים מהמשבר והן באספקת השירותים החיוניים תחת מגבלות ואילוצים שונים.

ראוי לציון כי בצל המשבר, ניכרת הפחתה מסוימת בהיקף התלונות המתקבלות, אולם הדבר יבוא לידי ביטוי בדוח הבא.

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.

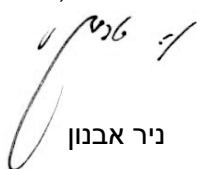
ניתוח תוצאות בירור התלונות מעלה כי השנה חלה הפחתה ניכרת בשיעור התלונות המוצדקות ביחס לשנה קודמת (מ-50% ל-39%), וזהו לכאורה נתון מעודד.

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

אף השנה ראוי לציון, כי ברוב המקרים טופלו התלונות המוצדקות באופן משביע רצון עוד במהלך תהליך בירורן.

כן יצוין, כי זכיתי לשיתוף פעולה מלא בתהליך בירור התלונות מצד כל הגורמים הנוגעים בדבר בעירייה.

בכבוד רב,



ניר אבנון

מבקר העירייה

וממונה על תלונות הציבור בעירייה

נתונים כלליים וסטטיסטיים

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

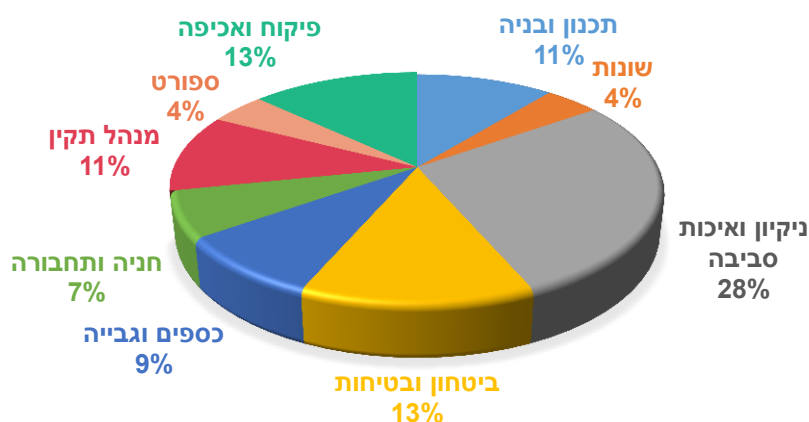
להלן מובאים נתונים כלליים וסטטיסטיים שונים הנוגעים לתלונות שנתקבלו ושטופלו על ידי המת"צ בשנת 2019:

במהלך השנה הגיעו אל המת"צ כ-62 תלונות.

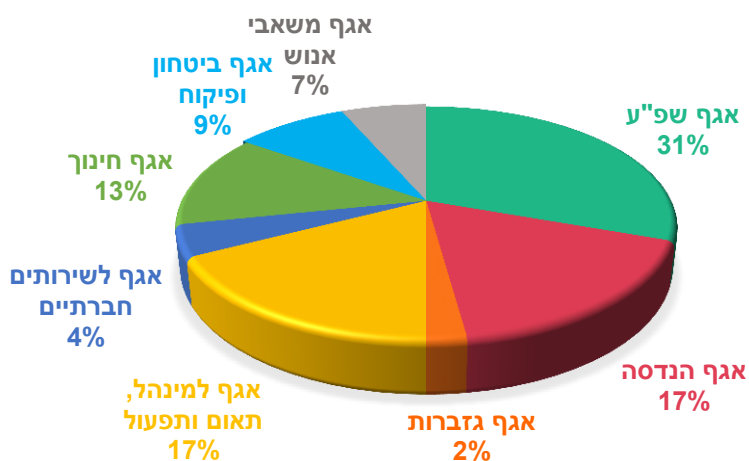
כ-16 מהתלונות הועברו לטיפול גורמים רלוונטיים אחרים בעירייה או שלא עמדו בדרישות החוק.

46 תלונות טופלו במהלך השנה.

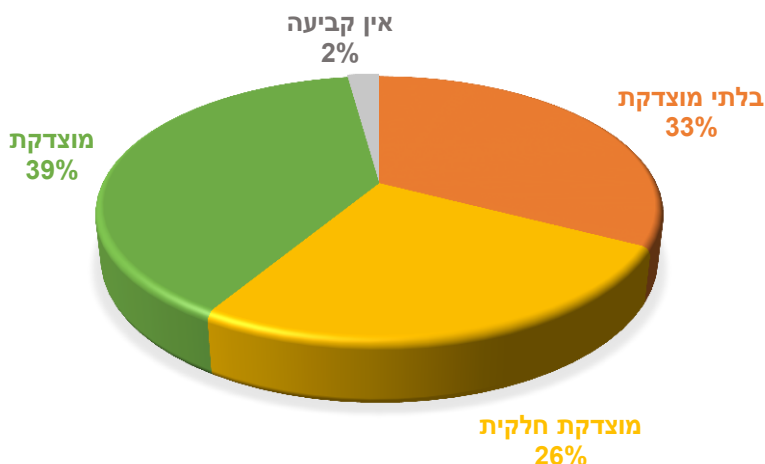
התפלגות התלונות שטופלו לפי תחומים



התפלגות התלונות שטופלו לפי אגפי העירייה



התפלגות התלונות שטופלו לפי תוצאת הבירור



מהנתונים שהוצגו לעיל עולה כי הנתח הגדול ביותר של התלונות (28%) היה בתחום ניקיון ואיכות סביבה ולאחריו (13%) בתחום ביטחון ובטיחות וכן בתחום פיקוח ואכיפה. התלונות האחרות עסקו בנושאים: תכנון ובניה (11%) מנהל תקין (11%), כספים וגביה (9%), חניה ותחבורה (7%), ספורט (4%) ושונות (4%).

היחידות העירוניות שכלפיהן הופנו התלונות (או שהן בתחום אחריותן) הן: אגף שפ"ע (31%), אגף הנדסה (17%), אגף למינהל, תיאום ותפעול (17%), אגף חינוך (13%), אגף ביטחון ופיקוח (9%), אגף משאבי אנוש (7%), אגף לשירותים חברתיים (4%) ואגף גזברות (2%).

מבחינת תוצאות הבירור, 39% מהתלונות נמצאו מוצדקות, 33% מהתלונות נמצאו בלתי מוצדקות ו-26% מהתלונות נמצאו מוצדקות באופן חלקי (בתלונה אחת -2%, לא ניתן היה לקבוע אם הייתה מוצדקת או לא).

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 2019

1. מכרז למנהל מח' תיעוד היסטורי

עיקרי התלונה

המתלוננת הגישה מועמדות לשני מכרזי כוח אדם בעירייה:

1. מכרז לתפקיד מנהל מדור שירות לתושב (מס' 85/2018).

2. מכרז לתפקיד מנהל מחלקת תיעוד היסטורי של העיר (מס' 5/2019).

באשר למכרז הראשון טענה המתלוננת, כי בשיחה עם מנהל מח' משאבי אנוש, הוא ניסה להניא אותה מלגשת למכרז, מפני שלדבריה המכרז היה "תפור" כביכול לאדם שהיה פעיל של ראש העיר במערכת הבחירות. לכן גם לטענתה, לא קיבלה את התפקיד.

באשר למכרז השני טענה, כי למרות התאמתה לתפקיד, לא הוזמנה לראיון ולא קבלה הסבר או מענה לפניותיה. לטענתה, גם מכרז זה היה ככל הנראה "תפור".

בירור התלונה

לצורך בירור התלונה נערכה בדיקה של הליכי המכרזים, לרבות פרוטוקולים של וועדות הבחינה ומסמכי המכרזים. כן נערכו שיחות עם מנהל מח' משאבי אנוש ועם עובדת המחלקה אשר טפלה במכרזים.

באשר למכרז לתפקיד מנהל מדור שירות לתושב, נמצא כי וועדת הבחינה בהרכב של 5 אנשים קבלה אליה לראיון 9 מועמדים, ובהם המתלוננת.

על פי הרישום בפרוטוקול, נראה לכאורה כי בין הנימוקים לבחירת מועמד אחר היה ניסיון מוניציפלי קודם, אשר חסר למועמדת.

מנהל מח' משאבי אנוש הכחיש בתוקף את הטענה כי ניסה כביכול להניא את המתלוננת מלהתמודד לתפקיד. המתלוננת לא ספקה כל ראיה נוספת לטענה הנ"ל.

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

באשר למכרז לתפקיד מנהל מחלקת תיעוד היסטורי של העיר, נמצא כי המתלוננת לא עמדה בדרישות הסף שנקבעו לגבי ניסיון מקצועי קודם (4 שנות ניסיון בתחומים המפורטים בהגדרת התפקיד), ועל כן לא זומנה לראיון.

כן נמצא, כי למתלוננת נשלח מכתב המודיע לה כי מועמדותה נדחתה בשל אי עמידה בתנאי הסף של המכרז.

תוצאות הבירור

ממצאי בדיקת המת"צ לא העלו דופי כלשהו בתהליכי המכרזים נשואי התלונה.

על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.

2. עובד עירייה המבצע "סידורים אישיים" במהלך העבודה

עקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלן כנגד עובד עירייה מסוים (להלן: הנילון), אשר נוהג באופן קבוע וכמעט יומיומי לשוב לביתו במהלך יום העבודה לצורך הסעת ילדיו הלך ושוב למסגרות חינוך וכן לביצוע קניות. המתלונן העביר תמונות ותיעוד של הנילון כאשר הוא מגיע ויוצא מביתו לצורך ה"סידורים" האמורים.

בירור התלונה

נערכה שיחה עם מנהלו הישיר של העובד וכן עם מנהל בכיר יותר המכיר את העובד.

בהמשך, הוצגו הממצאים לעובד עצמו ונערך עמו בירור לצורך קבלת התייחסותו.

במהלך הבירור עם העובד, הוא אישר את העובדות, אך טען כי חלק ניכר מיציאותיו מהעבודה היו באישור מנהלו הישיר.

העובד הסביר, כי אשתו חולה במחלה קשה ורוב ה"סידורים" שביצע במהלך ימי העבודה היו קשורות במחלת אשתו. לדבריו, נאלץ לקחת על עצמו מטלות משפחתיות שונות, לרבות הסעת ילדיו מדי פעם. העובד הוסיף כי מסירותו לעבודה מוכרת וידועה, יציאותיו לסידורים לא פגעו בשום אופן בביצוע תפקידו והנו עובד פעמים רבות לאחר שעות עבודתו, על חשבון זמנו החופשי, עקב תקופות עומס, משימות דחופות, כונניות שונות וכד', ללא תמורה.

מנהלו הישיר של העובד ציין, כי העובד נהג לבקש ממנו לעיתים אישור ליציאה מהעבודה לסידורים שונים, ועל כן חלק מהמקרים שתועדו היו באישור.

עם זאת, חלק מהמקרים נעשו ללא אישורו וללא ידיעתו של המנהל.

המנהל אישר, כי העובד הנו עובד חרוץ ומוערך וכי הקדיש גם מזמנו החופשי לענייני העבודה.

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

ראוי לציון, כי מהתיעוד שהוצג למת"צ, נראה כי ברוב המקרים שתועדו, העובד שהה בסביבת מגוריו דקות ספורות בלבד.

בהמשך לבדיקת המת"צ נערך לעובד בירור משמעותי, במהלכו התחייב להפסיק את ההתנהלות האמורה, וכן לדווח ולקבל אישור על כל יציאה מהעבודה.

העובד ננזף וכן נתנה לו התראה.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת.

מדובר בהפרת משמעת חמורה מצד עובד העירייה.

לנוכח הנסיבות המיוחדות של המקרה ובהמשך להליך המשמעותי שנערך, נראה כי ננקטו הצעדים המתבקשים.

3. דחיית מועמדות לעבודה ללא מתן הודעה וללא נימוק

עיקרי התלונה

המתלוננת, הגישה מועמדות לתפקיד תומכת למידה בבי"ס, הלינה על כך שלא קבלה תשובה לאחר ראיון שנערך לה בפני ועדת בחינה, ורק לאחר פנייתה אל מחלקת משאבי אנוש נאמר לה כי מועמדותה נדחתה וללא מתן נימוק.

בירור התלונה

נערך בירור במחלקת משאבי אנוש וכן עם יועמ"ש העירייה.

נמצא כי המתלוננת הוזמנה לראיון בפני ועדת בחינה אשר בחרה במועמדות אחרות לתפקידים המוצעים.

עוד צוין, כי המועמדת הועסקה בשנה שעברה בתפקיד אחר בבי"ס אולם פוטרה כעבור זמן קצר בשל חוסר התאמה לתפקיד.

באשר לעיכוב במתן תשובה למועמדת, הוסבר כי המועמדת פנתה למשאבי אנוש שבוע בלבד לאחר הריאיון שנערך לה בוועדת הבחינה, ובשל עיכוב ברישום הילדים למסגרות, לא הייתה וודאות באותה עת לגבי מספר המשרות הנדרשות ועל כן התעכבו התשובות הסופיות לכל המועמדות.

באשר לאי מסירת נימוק למתלוננת על דחיית מועמדותה, מסרה יועמ"ש העירייה שקיימת חובת נימוק להחלטה על קבלת מועמדות לעבודה אולם אין כל חובה לנמק דחיית מועמדות.

תוצאות הבירור

לנוכח ממצאי הבירור כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

4. איחור אוטובוס והיעדר לוחות מידע בתחנות האוטובוס

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלן על המתנה של כ-40 דקות לאוטובוס במועד מסוים. כן הלן על כך שבתחנות אוטובוס רבות בעיר אין לוחות מידע עם פירוט התחנות ולוח הזמנים של קווי הנסיעה.

בירור התלונה

נערך בירור במחלקת תחבורה ועם חברת "אפיקים" המפעילה את קווי הנסיעה נשואי התלונה.

באשר לאיחור האוטובוס במועד שצוין, הוסבר מחברת התחבורה כי האוטובוס האמור יצא לדרכו ב-12 דקות איחור בשל עיכוב של אוטובוס קודם אשר ביצע איסוף תלמידים עמוס. בנוגע לחוסר בלוחות מידע בתחנות נמסר כי נעשית החלפה הדרגתית של תחנות האוטובוס הישנות בכל העיר וכן תוספת של תחנות חדשות ומשודרגות הכוללות לוחות מידע אלקטרוניים.

צוין כי במהלך השנה האחרונה נוספו כ-20 עמודי מידע חדשים בעיר.

תוצאות הבירור

בנוגע לאיחור האוטובוס מסרה החברה כי יופקו הלקחים.

באשר ללוחות מידע בתחנות האוטובוס, ראוי לציון מהלך חיובי של שדרוג ושכלול התחנות. עם זאת, ראוי כי בכל התחנות (לרבות הישנות) יהיו לוחות מידע זמינים לשירות התושבים.

אשר על כן נקבע כי התלונה **מוצדקת**.

5. טיפול לא תקין בהחזר נסיעות

עיקרי התלונה

המתלוננת, אם לילד הלומד בביה"ס תיכון "בגין" בעיר, הלינה על כך ששום גורם מהעירייה או מביה"ס לא יידע אותה על זכותה להחזר נסיעות עבור בנה ועל כן לא הגישה בקשה להחזר ולא קיבלה אותו במשך כל שנת הלימודים הקודמת תשע"ט.

כן הלינה על כך שפנתה מספר פעמים בנושא אל מחלקת הסעות באגף החינוך בעירייה ולא קיבלה מענה.

בירור התלונה

בירור במחלקת הסעות העלה כי נושא החזר נסיעות טופל בשנים קודמות על ידי ועד ההורים של ביה"ס. בירור אצל וועד ההורים העלה כי ביום 22.8.18 נשלחו הודעות דואר אלקטרוני לגבי החזר נסיעות לכל הורי התלמידים, לרבות למתלוננת.

המתלוננת שבה וטענה כי לא קיבלה הודעה כזו.

בהמשך לפניית המת"צ, טופל נושא החזר הנסיעות למתלוננת וכן נמסר כי החל משנה זו (תש"ף), הטיפול בנושא הועבר למחלקת הסעות עצמה, לרבות נושא משלוח ההודעות להורים.

תוצאות הבירור

נראה כי נושא החזר נסיעות וההודעות להורים צריך היה להיות מטופל על ידי מחלקת הסעות ולא על ידי וועד ההורים של ביה"ס. אשר על כן, אם אירעה תקלה במתן ההודעה, נראה כי הדבר באחריות העירייה.

עוד נמצא כי המענה של מחלקת הסעות למתלוננת התעכב שלא לצורך.

לאור תוצאות הבירור כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה **מוצדקת**.

עם זאת יצוין, כי נושא החזר נסיעות למתלוננת טופל לבסוף על ידי מחלקת הסעות וכן המחלקה העבירה את כל הטיפול בנושא אליה, כנדרש.

6. אי מתן "תו חניה" לתושב

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, טענה כי פנתה אל רשות החניה בעיר בבקשה לקבל תו חניה המעניק לה פטור מתשלום אגרת חניה בעיר, אולם מאחר שברשותה רכב חכור (בליסינג) ממקום העבודה, היא נדרשה להמציא אישורים שונים ומכבידים אשר לא היה בידה להמציא.

לטענתה, היא המציאה אישור של הממונה על צי הרכב בחברה שבה הנה עובדת, אולם נדרשה להמציא גם אישור מרואה החשבון של החברה, ואישור כזה לא עלה בידיה להציג. לטענתה, הדרישות שהועלו בפניה על ידי רשות החניה העירונית אינן סבירות.

בירור התלונה

נושא החניה בעיר מוסדר בחוק העזר לראש העין (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ח-1998 (להלן: החוק). סעיף 4 בחוק מסדיר את נושא פתור מתשלום אגרת חניה לבעלי תו תושב, וכן את התנאים לקבלת התו.

סעיף 4(ג)(2) בחוק קובע, בין היתר, כי אדם **שאינו** בעל הרכב, כבמקרה דנן, יהיה זכאי לקבל את תו התושב אם "הוכיח במסמכים מהימנים, לשביעות רצון ראש העיריה, כי הרכב הועמד לרשותו הבלעדית בידי מעבידו...".

בהמשך לכך נקבע בעירייה "נוהל הנפקת תו תושב" (מיום 6.6.18), אשר מפרט את הקריטריונים ואת המסמכים הנדרשים להוכחת הזכאות.

בסעיף 1.6 לנוהל העוסק במסמכים הנדרשים לצורך קבלת תו תושב נכתב:

"תושבים שברשותם רכב ממקום עבודה יציגו אישור רו"ח של החברה".

יש לציין, כי במהלך טיפולו של המת"צ בתלונה, העבירה המתלוננת לרשות החניה אישור רו"ח על החזקת הרכב על ידה וניתן לה תו התושב.

תוצאות הבירור

ממצאי הבירור העלו, כי רשות החניה פעלה בהתאמה לחוק ולנוהל בכל דרישותיה מהמתלוננת. אשר על כן נקבע כי התלונה **אינה מוצדקת**.

7. השכרת אולם כדורסל בניגוד לנהלים ולכללי מינהל תקינים

עיקרי התלונה

המתלונן הנו תושב העיר אשר מייצג קבוצת תושבים הנוהגים לשכור מהעירייה מגרשים לצורך קיום משחקי כדורסל חובבני. יש לציין, כי בשל העובדה שאין די מגרשים פנויים בעיר, הביקוש למגרשים עולה על ההיצע וקיימת "רשימת המתנה" למגרשים הפנויים.

התלונה כללה 3 נושאים עיקריים כדלקמן:

- אולם הכדורסל בביה"ס "בגין" בעיר הושכר לקבוצה אחרת בניגוד לסדר קדימות, לפיו צריך היה להשכירו לקבוצתו של המתלונן.
- האולם הושכר לקבוצה של עובדי חברה מסוימת (להלן: הקבוצה האחרת), אשר כלל אינם תושבי העיר ולפיכך לא היו זכאים כלל לשכור את האולם.
- השכרת האולם הנ"ל לקבוצה האחרת נעשתה באופן המנוגד לנהלים וכן משיקולים "זרים" כביכול של גורם בכיר בעירייה.

בירור התלונה

לצורך בירור התלונה נערכה בדיקה של תהליך השכרת האולם על ידי עמותת הספורט ומזכירת מחלקת הספורט אשר אחראים על הנושא.

נבדקו נהלי ההשכרה, תכתובות בנושא, הסכמי השכירות ועוד. כן נערכו שיחות עם גורמים שונים בעמותת הספורט, במחלקת הספורט ובעירייה.

באשר לטענה כי האולם הושכר לקבוצה האחרת למרות זכות קדימה שהייתה לקבוצת המתלונן, נמצא כי פניית המתלונן להשכרת האולם לקבוצתו אכן קדמה לפנייתו של הקבוצה האחרת, ולאור נהג של השכרת אולמות בעיר על פי סדר קדימות של הפניות, הרי שלקבוצת המתלונן אכן הייתה זכות קדימה להשכרת האולם.

באשר לטענה כי אסור היה להשכיר את האולם לקבוצה האחרת בגלל שאינה של תושבי העיר, לא נמצא נוהל כתוב בנושא ואילו על פי הנהגה, השכרת האולמות בעיר פתוחה

לקהל הרחב ללא בדיקת מקום המגורים של השוכרים (כולם או חלקם). במאמר מוסגר יצוין כי בין שחקני הקבוצה האחרת היו גם תושבי העיר.

באשר לטענה בנוגע לתהליך בלתי תקין של השכרת האולם לקבוצה האחרת ולשיקולים "זרים" כביכול שהיו מעורבים בו – הדברים הועברו לבדיקה מקיפה במסגרת ביקורת פנימית שנערכה בעמותת הספורט. ממצאי הביקורת ומסקנותיה בנושא זה הובאו במסגרת דוח ביקורת פנימית אשר יפורסם בעתו, כמתחייב על פי החוק.

תוצאות הבירור

באשר לתלונה על פגיעה בזכות הקדימה של קבוצת המתלונן להשכרת האולם, נמצא כי התלונה **מוצדקת**.

המת"צ המליץ בעניין זה לגורמים הנוגעים בדבר להפיק את הלקחים המתבקשים, לעגן את תהליך ההשכרה בנהלים ברורים המפורסמים בציבור וכן להקפיד על השכרת האולמות על פי סדר הקדימות של הפונים. יש לציין כי במהלך הטיפול בתלונה נמצא מענה גם עבור קבוצתו של המתלונן.

באשר לתלונה על איסור השכרת האולם לקבוצה של אנשים מחוץ לעיר, נמצא כי מאחר שלא נקבעו בנהלים או בנוהל מגבלות ברורות בנושא זה, אין מניעה מהשכרת אולמות לאנשים מחוץ לעיר (מה גם שחלקם מהעיר) ועל כן התלונה **אינה מוצדקת**.

נושא התלונה השלישי הועבר כאמור לבחינה יסודית במסגרת ביקורת פנימית שנערכה.

לסיכום נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

8. השכרת אולם כדורסל בניגוד לסדר קדימות

עיקרי התלונה

המתלונן הנו תושב העיר אשר מייצג קבוצת תושבים הנוהגים לשכור מהעירייה מגרשים לצורך קיום משחקי כדורסל חובבני. יש לציין, כי בשל העובדה שאין די מגרשים פנויים בעיר, הביקוש למגרשים עולה על ההיצע וקיימת "רשימת המתנה" למגרשים הפנויים.

התלונה התייחסה לאולם חדש בביה"ס "פרס" אשר נפתח לראשונה לפעילות בחודש אוגוסט 2019.

לטענת המתלונן, הוא היה בקשר רציף עם מזכירת מחלקת הספורט לגבי השכרת אולם עבור קבוצתו וכאשר הגיעה אליו הודעה על פתיחת אולם "פרס" לפעילות, השיב מיד כי ברצונו לשכור אותו, אולם הסתבר לו כי האולם הושכר כבר לשתי קבוצות אחרות במועדים המבוקשים על ידו.

התלונה התייחסה לשלוש הטענות הבאות:

- המתלונן הופתע מכך שפתיחת האולם לפעילות נעשתה בהודעת מייל "מפתיעה" וללא הכנה מראש.
- האולם הושכר בניגוד לסדר הקדימות הנכון שכן הוא בעל זכות קודמת.
- שתי הקבוצות שלהן הושכר האולם הן למעשה קבוצה אחת שבה אותם שחקנים ולכן היה ראוי להעניק לה מועד השכרה אחד.

בירור התלונה

בירור עם מזכירת מחלקת הספורט אשר טפלה בנושא שיבוץ קבוצות באולמות הספורט העלה, כי מיד כאשר אושר על ידי מנכ"ל העירייה ומנהל מחלקת ספורט להציע את אולם "פרס" לקבוצות מתאמנים, פנתה המזכירה במייל אל 3 ראשי קבוצות אשר המתינו לשיבוץ והציעה להם את המועדים הפנויים באולם.

לדברי המזכירה, אחד מראשי הקבוצות (שאינו המתלונן) הקדים בפנייתו את המתלונן וביקש לשבץ את קבוצתו, וכן קבוצה נוספת שפנה בשמה, וכך עשתה המזכירה.

בדיקה ברישומי הדואר האלקטרוני של המזכירה העלה כי פנייתה אל 3 ראשי הקבוצות בהצעה לשכירת אולם "פרס" נעשתה בהודעה משותפת אחת (כלומר באופן בו זמני). כן נמצא, כי ראש הקבוצה שאינו המתלונן אכן הקדים את המתלונן בתגובתו לפניית המזכירה (בהפרש של דקה אחת).

באשר לטענה כי מדובר בשתי קבוצות שהן למעשה קבוצה אחת, טענה המזכירה כי על פי הנוהג, לכל קבוצה נהוג להשכיר מועד פנוי אחד בלבד, אולם מאחר שהפונים הציגו עצמם כראשי קבוצות שונות, אין לה דרך לדעת אם מדובר במצג שווא. בירור שנערך בדיעבד העלה, כי יש לכאורה קשר בין הקבוצות אולם מדובר בקבוצה גדולה ועל כן מקובל שיקבלו שני מועדים לאימון.

יש לציין, כי בסמוך לאחר בירור התלונה ויתרה אחת הקבוצות על המועד שהתבקש ע"י המתלונן והוא קיבל את המועד שאותו ביקש.

תוצאות הבירור

באשר לטענה כי פניית המזכירה "הפתיעה" את המתלונן ללא הכנה מראש, סבור המת"צ כי משלוח הודעת דואר אלקטרוני משותפת אחת לכל ראשי הקבוצות הנה ההתנהלות השוויונית ביותר (בין ראשי הקבוצות) שכן כל פניה מקדימה למי מהם, הייתה פוגעת למעשה בשוויון.

על כן התלונה בנושא זה אינה מוצדקת.

עם זאת העיר המת"צ, כי על מנת להבטיח שוויון בין כל תושבי העיר, עדיף היה פרסום "קול קורא" פומבי ולא פנייה בדואר אלקטרוני לראש קבוצה זה או אחר.

באשר לטענה על פגיעה בסדר הקדימות, נראה כי מאחר שהאולם הושכר לראש הקבוצה שפנה ראשון, התלונה אינה מוצדקת.

באשר לטענה כי הושכרו 2 מועדים לקבוצה אחת סבור המת"צ, שכל עוד לא נקבעו נהלים ברורים בנוגע לכך, אין באפשרות המזכירה לבדוק אם אדם המציג עצמו כראש קבוצה, אינו דובר אמת.

עם זאת, קיים ספק אם נכון היה לקבל את פנייתו של אחד מראשי הקבוצות "בשמו" של ראש קבוצה אחר (כאשר ידוע שיש עוד ממתנים לשיבוץ), ונראה כי הטענה בנושא זה **מוצדקת באופן חלקי**.

המת"צ המליץ בעניין זה למחלקת הספורט ולעמותת הספורט לקבוע נהלים ברורים המפורסמים בציבור.

לסיכום נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

9. מכשירי החייאה בבתי הספר

עיקרי התלונה

המתלונן, נציג ועד ההורים של אחד מבתי הספר בעיר, הלן על כך שבבתי הספר בעיר אין מכשירי החייאה (דיפברילטור) כנדרש על פי החוק.

בירור התלונה

על פי חוק לימוד עזרה ראשונה בבתי ספר (תיקון), התשע"ח-2018 (להלן: החוק), קיימת חובת החזקת מכשירי החייאה (וכן ערכות עזרה ראשונה) בבתי ספר שבהם לומדים מעל 500 תלמידים.

החובה להתקנתם חלה על "מחזיק מוסד החינוך", דהיינו על העירייה.

על פי הנחיות משרד החינוך בנושא מיום 17.3.19 (סימוכין: 1023-2019-0020778), נדרשו הרשויות המקומיות לרכוש ולהתקין את מכשירי ההחייאה בבתי"ס שבהן נדרש הדבר על פי החוק, החל משנה"ל תשע"ט. כן נקבע, כי משרד החינוך ישפה את הרשויות בגין עלות רכישת הציוד.

בירור עם חשב אגף החינוך בעירייה ועם מנהלת מחלקת רכש בעירייה העלה, כי התקציב עבור רכישת הציוד התקבל ממשרד החינוך ובתחילת שנה"ל תש"ף נרכשו המכשירים על ידי העירייה וסופקו לשישה בתי ספר שבהם מעל 500 תלמידים והם: אולפנת זבולון, שמעון פרס, בגין, גוונים, עתיד והיובל.

עם זאת נמצא, כי לבי"ס פסגות גורי אשר אף בו לומדים מעל 500 תלמידים טרם סופק מכשיר.

תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור, נראה כי העירייה רכשה וסיפקה מכשירי החייאה לרוב בתי"ס שבהם נדרש הדבר על פי החוק. עם זאת, לאחד מבתי"ס טרם סופק מכשיר, וכן נראה כי חל שיהוי באספקת המכשירים (אשר הייתה צריכה להיות כבר בשנה"ל תשע"ט).

לאור זאת קבע המת"צ כי התלונה **מוצדקת**.

10. אי הקפדה על נהלי ביטחון בגן ילדים

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר ואם לילד הלומד באחד הגנים הלינה על כך שבגן של בנה, אין הקפדה על נהלי הביטחון כאשר בשעות הבוקר, בין 07:30 עד 08:00, נהוג להשאיר את שער הגן ואת דלת הגן פתוחות. כן הלינה על כך שבשער החיצוני של הגן אין אינטרקום לתקשורת עם צוות הגן.

בירור התלונה

בירור עם גננת הגן העלה, כי צוות הגן מודע לנהלי הביטחון ומקפיד עליהם. עם זאת בשעות הבוקר המוקדמות יש תנועה רבה של הורים וילדים הנכנסים לגן, ולכן יתכן כי ברגעים מסוימים שתי הדלתות נותרו פתוחות.

בעקבות פניית המת"צ אל מנהל מחלקת ביטחון מוסדות חינוך בעירייה, הגיע המנהל לגן ללא התראה מראש בשעה 07:40, ונכח כי השער הקדמי נעול. כן דיווח כי ערך תשאול בקרב צוות הגן ונכח כי הצוות בקיא בנהלי הביטחון, לרבות הכלל: "שער פתוח – דלת נעולה / שער נעול – דלת פתוחה".

המנהל הוסיף וציין, כי בשער הגן קיים פעמון כנדרש על פי חוזר מנכ"ל משרד החינוך, ואין חובת שמירה או חובה להתקנת אינטרקום, אשר קיימים רק בחלק מגני הילדים בעיר.

תוצאות הבירור

התלונה אינה מוצדקת.

נראה שככלל מוקפד על קיום נהלי הביטחון בגן וכן נראה, שאם אירע מצב שבו השער החיצוני ודלת הגן היו פתוחות, מדובר במצב רגעי הנובע מכניסת הילדים לגן ואינו יכול להיות בשליטה רציפה ומוחלטת של צוות הגן.

11. אי שיבוץ לגן ילדים מבוקש

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שבקשתה לרישום בנה בגן ילדים הנמצא באזור הרישום של מגוריה נדחה ללא סיבה מוצדקת. ערעור שהגישה נדחה גם כן בנימוק כי אין עוד מקום בגן המבוקש.

המתלוננת ציינה, כי ידוע לה על ילדים אחרים אשר התקבלו לאותו הגן על אף שאינם מתגוררים באזור הרישום.

בירור התלונה

בירור במחלקת גני ילדים באגף החינוך בעירייה העלה, כי במועד הרישום הראשוני לגני הילדים התגוררה המשפחה מחוץ לאזור הרישום של הגן המבוקש ועל כן נדחתה בקשתם.

המתלוננת טענה, כי הציגה חוזה שכירות המעיד על מעבר המגורים לאזור הרישום, הן בעת הרישום וכן בעת הגשת הערעור. במחלקת גני ילדים נטען כי לא הוצג חוזה כזה.

למרות זאת, בהמשך להגשת התלונה והעברת חוזה השכירות נערכה בדיקה נוספת והוחלט לאשר את רישום הילד לגן המבוקש.

באשר לטענה על רישום ילדים שאינם מאזור הרישום בגן, המתלוננת סירבה למסור פרטים נוספים ועל כן הדבר לא נבדק.

תוצאות הבירור

לנוכח קיומן של טענות סותרות באשר להצגת חוזה השכירות על ידי המתלוננת, אין באפשרות המת"צ לקבוע אם התלונה מוצדקת אם לאו.

מכל מקום, מחלקת גני ילדים בטלה את השיבוץ הקודם ואשרה את רישום הילד לגן המבוקש.

12. הטעיה שגרמה להפסד השתתפות בשכר לימוד בצהרון

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר ואם לילד בצהרון המופעל על ידי "מקום בלב", הלינה על כך שקבלה מידע מטעה מסייעת בגן לגבי תהליך קבלת השתתפות בשכר הלימוד בצהרון ממשד העבודה. לטענתה, הסייעת נטלה ממנה את טופסי בקשת ההשתתפות בשכר הלימוד שלה והבטיחה להעביר אותם לטיפול ב"מקום בלב". לאחר המתנה של כשבועיים ללא מענה, נודע לה כי הגשת הבקשה אפשרית רק דרך המרשתת אולם היא אחרה את המועד להגשת הבקשה ולא תוכל לקבל עוד את ההשתתפות המגיעה לה בשכר הלימוד. המתלוננת דרשה פיצוי בשל הטעייתה על ידי הסייעת.

בירור התלונה

בבירור שנערך עם סייעת הגן, הכחישה הסייעת כי לקחה טפסים כלשהם מהאם או שהבטיחה לה לטפל בבקשתה.

בירור ב"מקום בלב" העלה, כי נעשה פרסום פומבי של נוהל הגשת בקשות להשתתפות בשכר לימוד ממשד העבודה, באתר המרשתת של "מקום בלב", בפייסבוק, בהודעות המופצות מדי חודש להורי ילדי הגנים וכן באמצעות דואר אלקטרוני הנשלח לכל כתובות ההורים המדווחות לגני הילדים.

בכל הפרסומים הודגש כי הגשת הבקשות תיעשה **באופן מקוון בלבד** וכן צורפו קישורים לטפסים הרלוונטיים.

כן נמצא, כי מאות בקשות של הורים הוגשו באופן תקין, ואין למעשה אף תלונה דומה של מי מהורים בגן המדובר או בכל גן אחר בעיר.

תוצאות הבירור

לנוכח הכחשותיה של הסייעת ומאחר שהמתלוננת לא הציגה כל ראיה נוספת להטעייתה כביכול על ידי הסייעת, אין באפשרות המת"צ לקבוע כי אכן הוטעתה על ידי הסייעת.

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

לנוכח העובדה כי מדובר בתלונה יחידה מסוג זה וכי בוצע על ידי "מקום בלב" פרסום נרחב ותקין של תהליך הגשת הבקשות להשתתפות בשכר לימוד בכל ערוצי הפרסום המקובלים, ניתן היה לצפות כי המתלוננת (כמו כל ההורים האחרים) תברר את נהלי הגשת הבקשה בעצמה.

אשר על כן נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

13. עיכוב במתן הנחה בחוג של "מקום בלב"

עיקרי התלונה

המתלוננת, אם חד הורית, אשר בנה השתתף בשנת הפעילות תשע"ט בחוג קפוארה של "מקום בלב" (במתנ"ס "לב הגבעה"), הלינה על כך, שבקשתה לקבלת הנחה לא נדונה על ידי וועדת הנחות של "מקום בלב" במשך למעלה מ-6 חודשים, ועל כן לא קבלה את ההנחה המגיעה לה.

בירור התלונה

בירור בהנהלת "מקום בלב" העלה, כי בשל שינויים ארגוניים בדירקטוריון החברה, חל עיכוב של מספר חודשים במינוי ועדת הנחות ובכינוסה.

עם זאת, לאחר פניית המת"צ דווח, כי וועדת הנחות התכנסה ואישרה למתלוננת הנחה בשיעור 20% באופן רטרואקטיבי מתחילת שנת הפעילות. ההחזר שולם לה בשיק.

תוצאות הבירור

חל שיהוי בלתי סביר בטיפול בבקשת הנחה של המתלוננת ועל כן נקבע כי התלונה **מוצדקת**.

יש לציין שבעקבות פניית המת"צ, המקרה טופל לבסוף על ידי "מקום בלב".

14. הפסקת השתתפות בחוג מסיבה בלתי עניינית

עיקרי התלונה

המתלוננת, גמלאית תושבת העיר, הלינה על כך שאולצה להפסיק את פעילותה בחוג התעמלות של מועדון ניצולי השואה הפועל במסגרת "מקום בלב", מסיבה שאינה עניינית.

לטענתה, ההודעה על הפסקת פעילותה נמסרה לה זמן קצר לאחר שהגישה תביעת נזיקין כנגד החברה העירונית, בגין שבירת הירך במהלך אירוע של המועדון, ולדעתה זו גם הייתה הסיבה להרחקתה מהמועדון.

בירור התלונה

בירור אצל מנהל המחלקה לאזרחים וותיקים ב"מקום בלב" העלה, כי מועדון ניצולי שואה פועל בפיקוח משרד העבודה והרווחה וכי המתלוננת אינה עומדת בקריטריונים להשתתפות בפעילות המועדון אשר נקבעו על ידי המשרד.

לדברי המנהל, לפנים משורת הדין אושר בזמנו למתלוננת להשתתף בפעילות המועדון, אולם בפגישה שנערכה לאחרונה עם המפקחת מטעם משרד הרווחה הובהר על ידה, כי חל איסור על השתתפותם של אנשים בפעילות, אם הם אינם עומדים בקריטריונים שנקבעו, וזו הסיבה היחידה שבגללה נאלץ להודיע למתלוננת על הפסקת ההשתתפות בפעילות.

המנהל הדגיש, כי להחלטה על הפסקת השתתפות המתלוננת בפעילות המועדון אין כל קשר עם הגשת התביעה על ידה.

תוצאות הבירור

תוצאות הבירור העלו כי המתלוננת אינה עומדת בקריטריונים הנדרשים להשתתפות בפעילות מועדון ניצולי השואה, ואין כל ראייה לכך שההחלטה על הרחקתה מהמועדון נובעת ממניעים אחרים.

אשר על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.

15. ניקיון בלתי מספק ברחוב

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונה וותיקה בעיר הלין על כך שהרחוב שבו הוא גר אינו מנוקה במידה מספקת.

בירור התלונה

בסקירת הפניות למוקד העירוני מהתקופה האמורה, אכן נמצאו פניות רבות לגבי לכלוך ופסולת ברחוב. עם זאת, נראה שכל הפניות נענו בתוך ימים ספורים ודווח כי המפגעים טופלו.

עוד נמצא, כי חלק מהתלונות היו קשורות בעבודות פיתוח שבוצעו באותה תקופה ברחוב. מאגף שפ"ע נמסר, כי בהמשך לריבוי התלונות נעשה תגבור של הניקיון ברחוב. בסקירה נוספת של הפניות למוקד לאחר מועד התלונה, נראה כי חלה ירידה משמעותית במספר הפניות הנוגעות לכלוך או לפסולת ברחוב.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נראה כי בתקופה מסוימת היה ריבוי תלונות מוצדקות על לכלוך ברחוב, אולם התלונות נענו וטופלו בתוך זמן סביר וכן חלקן נבע מעבודות שבוצעו ברחוב אשר באופן טבעי כרוכות בכלוך רב יותר לתקופה מוגבלת.

16. אי חידוש סימון תאי חניה ברחוב

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר הלין על כך שהעירייה לא חידשה סימון תאי חניה ברחוב מגוריו וכתוצאה מכך החניה מתבצעת לעיתים קרובות במרווחים גדולים ובלתי יעילים ואין ניצול מקסימלי של שטח החניה. דבר המגביר את מצוקת החניה במקום.

המתלונן שלח תמונות הממחישות את הדבר.

עוד טען, כי פנה אל המוקד העירוני וכעבור זמן נתנה לו הודעה כי הפניה טופלה אולם דבר לא קרה בשטח.

בירור התלונה

בירור במחלקת תחבורה העלה, כי למרות קיום סימונים של תאי חניה ישנים ודהויים במקום, נראה כי אין הדבר נעשה ללא קיומה של תכנית מאושרת.

בקשת התושב הובאה פעמיים לדיון בוועדת התנועה המקומית, אשר דחתה אותה.

בפרוטוקול הדיון הראשון בנושא (מיום 26.6.19) נרשם: "חוו"ד מהנדס תנועה: לא ממליץ". ובפרוטוקול הדיון השני בנושא (מיום 26.9.19) נרשם: "אין הצדק לסימון תאי חניה במקום".

בשני המקרים נמסרה למתלונן הודעה מסודרת בכתב על החלטות הוועדה.

תוצאות הבירור

התלונה אינה מוצדקת.

פניותיו של התושב זכו להתייחסות ולבחינה על ידי וועדת התנועה המקומית אשר היא המוסמכת להחליט על סדרי התנועה. כן, ניתן מענה לתושב בתוך זמן סביר.

עם זאת, המת"צ סבר כי מתבקש שבפרוטוקולים של וועדת התנועה יירשמו נימוקים מפורטים יותר מאלה שנרשמו. המלצה ברוח זו הועברה אל מנהלת מחלקת התחבורה.

17. היעדר השקיה בגינה ציבורית

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונת גבעת טל, הלין על כך שפנה מספר פעמים למוקד בטענה שגינה ציבורית הסמוכה לביתו אינה מושקית והצמחייה במקום קמילה.

לדבריו, מספר ימים לאחר פנייתו למוקד קיבל הודעה כי הנושא טופל, אולם נכח כי בשטח לא כך נעשה.

בירור התלונה

בדיקת רשומות המוקד העירוני ובירור במחלקת גנים ונוף העלו כי 5 ימים לאחר פניית התושב למוקד העירוני, הגיע למקום עובד מחלקת גינון ונוף אשר ביצע השקיה ידנית והחל לטפל בתקלה במערכת ההשקיה. העובד דיווח על סגירת הפניה.

למחרת הגיע העובד בשנית לצורך המשך טיפול, אולם נכח שקיימת תקלה המחייבת החלפת חלק ממערכת ההשקיה, דבר אשר הצריך זמן טיפול ארוך יותר.

העובד דיווח כי עד לתיקון התקלה, הוא יבצע השקיה ידנית, פעם עד פעמיים בשבוע, על פי הצורך.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה **מוצדקת**.

מחלקת גנים ונוף טפלה אמנם בתקלה, אולם נראה כי חל שיהוי מיותר באופן הטיפול, אשר החמיר את הנזק לצמחיה, וכן נעשתה סגירה של פנית המוקד בטרם הסתיים הטיפול בתקלה.

18. אכיפה בלתי מספקת למניעת מטרדי רעש בפורים

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב אזור "גן הפעמון" בעיר, הלין על כך שהעירייה אינה מבצעת אכיפה מספקת למניעת מטרדי רעש ופיצוצים מחרישי אוזניים כתוצאה משימוש בחזזים על ידי חוגגים (בני נוער בעיקר), עד לשעות הקטנות של הלילה.

לטענתו, המטרד חוזר על עצמו מדי שנה, והשנה היה חמור במיוחד כאשר הפיצוצים הרמים נשמעו במשך הלילה שבין שישי לשבת בהפרש של 5-10 דקות בין השעות 02:00 עד 04:00 לפנות בוקר.

בירור התלונה

בירור עם מנהל אגף בטחון ופיקוח בעירייה העלה, כי התופעה מוכרת וכי הנו באחריות משטרת ישראל. לדבריו מתקיים שיתוף פעולה הדוק בין האגף למשטרה למזעור התופעה. בין הפעולות שבוצעו גם השנה, פניה לספקי זיקוקים וחזזים מוכרים באזור, החרמת סחורה וכן ביצוע סיורים תכופים ואף מעצר פורעי חוק תוך כדי ביצוע העבירות. עם זאת, יש קושי למגר כליל את התופעה.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

בוצעו פעולות אכיפה משמעותיות למיגור התופעה, אולם נראה כי לא היו יעילות במידה מספקת.

19. מטрд תנועת רכבי שטח בסמוך לבתי מגורים

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר הלן על כך שהעירייה נמנעת למעלה משנתיים מטיפול בתלונתו על תנועת רכבי שטח בדרך בטחון העוברת בסמוך לביתו, תוך גרימת רעש ואבק, בעיקר בסופי שבוע ובחגים.

המתלונן צירף לתלונתו תמונות וסרטונים של רכבי השטח החולפים בדרך באופן הממחיש את טענותיו.

כן ציין המתלונן כי בשלב כלשהו הותקנו באחד מקצוות הדרך עמודים פריקים אולם הכניסה לדרך מתאפשרת מהצד השני ולא נעשית כל אכיפה למניעת המטרד.

בירור התלונה

נערך בירור באגף בטחון ופיקוח וכן במחלקת תחבורה בעירייה.

מאגף בטחון ופיקוח נמסר כי מדובר בדרך ציבורית (שצ"פ), אולם כל עוד לא אושר לחסום את הדרך, אין למעשה אפשרות לאכוף איסור תנועת רכבים בדרך.

בהמשך לפניית המת"צ אל מחלקת תחבורה בעירייה, נערכה במקום פגישה עם המתלונן וכן הוגשה בקשה לוועדת התנועה המקומית לחסימת הדרך בפני רכבי שטח.

המתלונן עצמו הופיע בפני הוועדה וביום 26.6.19 אישרה הוועדה לחסום את הדרך האמורה למעבר רכבי שטח.

עם יישום ההחלטה, הנושא בא על פתרונו לשביעות רצון המתלונן.

תוצאות הבירור

הטיפול בתלונה הצריך הליכים אשר הנם מתמשכים מטבעם ובסופם ניתן פתרון למטרד.

עם זאת, במשך חודשים רבים לא ניתן מענה למטרד והטיפול בו התמשך באופן שאינו סביר.

אשר על כן נקבע כי התלונה **מוצדקת**.

המת"צ המליץ בפני הגורמים המעורבים להפיק את הלקחים המתבקשים.

20. תלונה על מפגע כתוצאה מעץ פיקוס בשטח ציבורי

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת המתגוררת בבית צמוד קרקע בעיר הלינה על כך שעץ פיקוס השתול בשטח ציבורי הצמוד לביתה גורם לה מטרד ונזקים רבים ובהם: הרמת חומת ביתה ומדרגות הכניסה לביתה וכן רעש ולכלוך כתוצאה מעטלפים ומפירות העץ. לטענתה, בעקבות פניותיה הגיעו פקחים, בוצע ניקוי עלים במפוח וכן גיזום קל של העץ, אולם לטענתה הגיזום אינו מספק מאחר שנעשה רק פעם אחת בשנה.

בירור התלונה

במסגרת הטיפול בתלונה נעשתה פנייה אל מנהל מחלקת גנים ונוף בעירייה (להלן: מהל המחלקה) וכן נערך סיור במקום.

מנהל המחלקה הסביר, כי הנוהג לגבי עצים מסוג זה הינו גיזום פעם בשנה אולם בעקבות פניות חוזרות ונשנות של המתלוננת נשלחו פקחים למקום, נעשה פינוי עלים באמצעות מפוח וכן נעשה גיזום של העץ פעמיים בשנה כאשר האחרון בוצע כחודשיים לפני התלונה.

בסיור שנערך מטעם המת"צ במקום, העץ נראה גזום ולא נצפו מפגעים חריגים (כגון ריצוף מורם או לכלוך חריג).

תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל קבע המת"צ, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

נראה כי למתלוננת נגרם מטרד בשל העץ המצוי בשטח הציבורי, אולם אופן הטיפול של מחלקת גנים ונוף בפניותיה נמצא מניח את הדעת.

21. מטרה כתוצאה מהאכלת חתולים והיעדר אכיפה

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר הלין על כך שאדם מסוים (אשר את זהותו הוא אינו מוכן למסור) נוהג להאכיל מדי יום את חתולי הרחוב בסמוך לביתו וכי הדבר גורם לו מטרד קשה.

לטענתו, מדובר במזון הכולל בשר ועצמות וכתוצאה מכך נגרם לכלוך רב וריחות בלתי נעימים. החתולים נכנסים לחצרו, עושים שם את צרכיהם וגורמים לרעש ולנזק לעצים ולפרחים.

המתלונן הוסיף כי פנה למספר גורמים הנוגעים בדבר בעירייה אך לא קיבל מענה לבעיה.

בירור התלונה

בירור במחלקת הפיקוח העירוני העלה כי התלונה מוכרת להם, אולם מאחר שהאדם הגורם למטרד לא זוהה, לא עלה בידם לטפל במניעת המטרד.

בהמשך לפניית המת"צ, הונחה הפקח האזורי להגביר את הפיקוח באזור ואכן כעבור זמן קצר זוהה האדם שנוהג להאכיל את החתולים במקום ונתנה לו התראה. כתוצאה מכך נמנע ככל הנראה המטרד.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה **מוצדקת**.

עם זאת יצוין, כי בעקבות התלונה, נקטה מחלקת הפיקוח העירוני בצעדים הנדרשים למניעת המטרד.

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונת חורשים הצמודה לנחל רבא, הלין על מטרד יתושים מתמשך עקב היקוות מים והיעדר הדברה מספקת במספר מקומות בסביבת מגוריו.

לתלונת התושב צורפו תמונות של היקוות המים ושל צינור ביוב פתוח בסביבה.

בירור התלונה

בעקבות פניית המת"צ התקבלה תשובה מפורטת ממחלקת איכות הסביבה באגף שפ"ע אשר עקריה מובאים להלן:

- באשר לצינור הביוב שהוצג בתמונה, מדובר בצינור גלישה של מכון ביוב ברחוב המוביל אשר הנו באחריות תאגיד המים "עין אפק". בכל עת שקיימת תקלת ביוב והיקוות מים ביצע התאגיד שאיבה והדברה. נראה כי אין זה גורם לבעיית היתושים.
- המחלקה לאיכות הסביבה מבצעת בוואדי רבא ניטור מדי שבוע בימי ג', וכן הדברה המבוצעת מדי יום ד' החל מיום 16.4.19 באופן קבוע.
- בתאריכים 16/4 ו-30/4 בוצע ניטור בבתים פרטיים, סולקו מפגעים בחצרות וחולקו מנשרי הסברה לתושבים למניעת היקוות מים בחצרות (ברח' התקווה, השריון, אבן עזרא ויהושע בן נון).
- בתאריכים: 30/4, 20/5, ו-28/5 בוצעו פעולות ניטור באתרי הבניה הסמוכים של "נצבא".
- בתאריכים: 10/4, 14/4, 17/4, 28/4, 1/5, 5/5, 12/5, 19/5 ו- 22/5 בוצעו הדברות במקומות שונים בסביבה.
- מלבד פעולות הניטור וההדברה השוטפים כמפורט לעיל, קיימים גורמים נוספים למטרד הנובעים מתקלות ביוב שבאחריות עיריית כפר קאסם וכן עבודות פיתוח ובניה המתבצעות באזור שאינם בשליטה מלאה של העירייה. נושאים אלה מטופלים מול הגורמים הנוגעים בדבר בעיריית כפר קאסם ובחברת "ניצבא".

תוצאות הבירור

בהמשך לממצאי הבירור כמפורט לעיל נקבע כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

נראה כי אגף שפ"ע והמחלקה לאיכות הסביבה פועלים באופן נמרץ לצמצום מטרד היתושים בסביבה, אשר חלק מהגורמים לו אינם תלויים באופן מלא בעירייה.

עם זאת נראה, כי המטרד קיים ויש להמשיך במאמצים לסילוקו באופן מוחלט.

23. העדר בית כנסת ומקווה בקרבת מקום

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת פסגות אפק הגרה ברח' גולדה מאיר, הלינה כי אין באזור מגוריה בית כנסת ומקווה טהרה ראויים.

לדבריה, מעון ילדים הסמוך לביתה הותאם באופן זמני כבית כנסת המופעל על ידי עמותה מסוימת, אולם זאת רק בסופי שבוע ובחגים.

בירור התלונה

בירור במחלקת נכסים בעירייה העלה, כי לאחרונה נבנו בשכונה 2 בתי כנסת חדשים, האחד ברח' חיים הרצוג פינת עופרה חזה והשני ברח' גרטרוד עליון, מרחקם מבית המתלוננת פחות מקילומטר אחד.

בנוסף לכך, לאור דרישת התושבים, אישרה העירייה באופן זמני הפעלת בית כנסת נוסף במעון סמוך.

באשר למקוואות, קיים בשכונה מקווה פעיל ברח' יוסי בנאי, מקווה נוסף בתהליכי בניה ומקווה שלישי בהליכי תכנון.

באשר להקצאה עבור העמותה המסוימת, טרם הוגשה על ידה בקשה להקצאה כנדרש בחוק.

תוצאות הבירור

הבירור העלה כי אין בנמצא כללים ברורים המחייבים את הרשות באשר למרחק בתי כנסת או מקוואות ממקום המגורים.

כן יצוין כי מדובר בשכונה בתהליכי פיתוח ובניה ולמרות זאת קיימים בתי כנסת ומקוואות במרחק סביר.

בנסיבות הנ"ל סבר המת"צ כי העירייה פעלה באופן תקין וסביר, ולפיכך נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

24. היעדר מרכז לשיקום האסיר בעיר

עיקרי התלונה

המתלונן, אסיר משוחרר שהנו תושב העיר, הלן על כך שאין בעיר מרכז לשיקום האסיר אשר יכול לספק לו שירותים נדרשים.

לטענתו, הוא הופנה לקבלת שירותים באגף לשירותים חברתיים בעיר, בעוד שבערים אחרות קיימים מרכזים מיוחדים לשיקום אסירים המומחים בתחום.

בירור התלונה

נערך בירור באגף לשירותים חברתיים וכן ברשות לשיקום האסיר (להלן: רש"א). על פי חוק הרשות לשיקום האסיר התשמ"ג (1993), רש"א הנה הגוף העוסק בשיקומם של אסירים ובשילובם בחברה.

בירור ברש"א העלה כי הנה מספקת שירות לאסירים המשתחררים בשחרור מוקדם (ועד שנתיים לאחר השחרור) על ידי קביעת תכנית שיקום באמצעות מרכזי שיקום הפרוסים ברחבי הארץ ופועלים במסגרת 3 מחוזות (צפון, מרכז, דרום וירושלים). בעיר ראש העין אין מרכז כנ"ל, והמרכז הקרוב ביותר נמצא בעיר פתח תקווה הסמוכה.

באשר לאסירים המשוחררים באופן מלא (כמו המתלונן), הנם זכאים לטיפול וסיוע במסגרת האגפים לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

בירור באגף לשירותים חברתיים העלה, כי המתלונן מטופל באגף. המתלונן עצמו ציין, כי הנו מרוצה משירותי האגף.

תוצאות הבירור

התלונה אינה מוצדקת.

הקמת מרכזים לשיקום אסירים אינה בסמכות העירייה כי אם בסמכות רש"א, על פי החוק.

כן נמצא, כי המתלונן מקבל שירותים מהאגף לשירותים חברתיים, בהתאם לזכותו, והנו אף מרוצה מהשירותים הללו.

25. עצירת פיתוח משעול הרב שלמה מדר

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת משעול הרב שלמה מדר, הלינה על כך שהעירייה החלה בפיתוח הרחוב אולם העבודה פסקה בעיצומה למשך מספר שבועות וכתוצאה מכך, יש קושי לנוע ברחוב, במיוחד לדיירת נכה המרותקת לכיסא גלגלים.

בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה כי, עבודות הפיתוח הופסקו עקב פטירת אחד מדיירי ברחוב, ולאחר מכן עוכב חידוש העבודה בשל דרישה של חברת חשמל לבצע עבודות תשתית הנוגעות לעמוד חשמל הנמצא במקום.

יש לציין, כי לאחר סיום העבודות על ידי חברת החשמל הושלם פיתוח הרחוב.

תוצאות בירור

בירור התלונה העלה כי היו נימוקים סבירים, הן לעצירת עבודות הפיתוח והן לעיכוב בחידושם. על כן נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

26. צעדי אכיפה בלתי מוצדקים של חוב ארנונה

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר הלין על כך שהעירייה הטילה עיקול על חשבונותיו בגין חוב ארנונה, בצירוף עמלות וריבית פיגורים, ללא שנתנה לו התראה מראש. כן טען, כי דברי דואר, לרבות חלק מחשבונות הארנונה, לא הגיעו אל כתובת מגוריו.

בירור התלונה

בירור במחלקת הגבייה העלה, כי לתושב חוב ארנונה בסך 2,111 ש"ח עבור תקופת הארנונה: ינואר עד אפריל 2018, ובשל כך ננקטו כנגדו צעדי אכיפה מנהלית והוטל עיקול על חשבונותיו.

עוד נמצא, כי בטרם הטלת העיקול נשלחה אל כתובת מגוריו התראה ראשונה בדואר רגיל וכן התראה שניה בדואר רשום. דבר הדואר הרשום חזר בנימוק "לא נדרש".

כן יצוין, כי בכל שוברי הארנונה שנשלחו לתושב (לרבות כאלה ששולמו על ידו) צוינה יתרת החוב שהייתה לו.

באשר לנושא חלוקת הדואר, נמסר ממחלקת הגבייה כי במידה שיש ליקויים בחלוקת הדואר, הדבר אינו באחריות העירייה ועל התושב לטפל בכך מול דואר ישראל.

תוצאות הבירור

הבירור העלה כי צעדי האכיפה שננקטו על ידי מחלקת הגבייה כנגד המתלונן, לרבות שליחת התראות לכתובתו הרשומה, נעשו כמתחייב על פי החוק.

אשר על כן נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

27. אי אכיפה כנגד עבירות בניה

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה לא נקטה במשך מספר שנים בצעדי אכיפה כלשהם כלפי שכנו אשר בנה ללא היתר קומת מגורים נוספת בביתו, הכוללת מדרגות חיצוניות ומושכרת לאחרים. לדבריו, כתוצאה מעבירות הבניה הנ"ל נגרם לו מטרד קשה של רעש ופגיעה בפרטיות. כן טען, כי החל מחודש ינואר 2017 פנה אל גורמים שונים בעירייה פעמים רבות, בכתב ובעל פה, אך במשך כשלוש שנים, טרם נעשה דבר.

בירור התלונה

בירור בתביעה העירונית ובמחלקת רישוי ופיקוח באגף הנדסה העלה, כי למרות פניות המתלונן במהלך השנים 2017 ו-2018 לתביעה העירונית, לאגף הנדסה ואף אל מבקר העירייה (הקודם), רק בחודש פברואר 2019 הוחל באיסוף נתונים על הבניה החורגת ונעשה דיווח למחלקת הגבייה (לצורך גביית ארנונה).

רק בחודש יוני 2019 נערך לראשונה ביקור של מפקחת בניה במקום, אולם מלבד דוח פיקוח (אשר אף לא הוזן למערכת הממוחשבת) לא נעשה קידום כלשהו של תיק החקירה.

לטענת גורמי הפיקוח, הדבר נבע מריבוי תיקים שבטיפול.

בעקבות פניית המת"צ, נמסר כי הטיפול בתיק יחודש.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת.

נראה כי גורמי הפיקוח והאכיפה לא פעלו בתוך זמן סביר לקידום החקירה ולאכיפת חוקי הבניה כמתבקש.

המת"צ העביר אל גורמי הפיקוח והאכיפה את המלצותיו להפקת הלקחים המתבקשים, לשיפור מערך הפיקוח והאכיפה בתחום התכנון והבניה.

28. אי אכיפה כנגד עבירות בניה

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שהעירייה לא נקטה בצעדי אכיפה מספקים כנגד שכנה, אשר בנה ללא היתר יחידת מגורים עם מדרגות חיצוניות ומחסן, אשר גורמים לה נזק עקב חסימת האוויר.

לטענתה, בעבר הוגש כנגד השכן כתב אישום והוא חויב להרוס חלק מהבניה שאינה בהיתר, אולם הדבר לא בוצע בפועל והעירייה אינה פועלת למימוש פסק הדין.

בירור התלונה

בירור בתביעה העירונית העלה כי בעקבות פסק הדין האמור כנגד השכן, הוא הגיש בקשה להיתר עבור הבניה החורגת. הבקשה אושרה בתנאים והללו מולאו על ידי השכן, אשר שילם אגרות בניה והפקיד ערבות לצורך הריסת חלק מסוים מהבניה.

לדברי נציגת התביעה העירונית, בנסיבות אלה, לקראת קבלת היתר שהנו בהישג יד קרוב וממשי, אין מקום לחידוש צעדי אכיפה כנגד השכן.

תוצאות הבירור

התלונה אינה מוצדקת.

נראה לכאורה כי גורמי הפיקוח והאכיפה פעלו במקרה הנ"ל באופן תקין.

29. אי אכיפה כנגד עבירת בניה הגורמת מטרד

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שהעירייה לא השיבה לפניותיה ולא נקטה במשך מספר חודשים בצעדי אכיפה כנגד שכן המתגורר מעליה, אשר בנה מעל מרפסתו גגון הגורם לכך שלכלוך רב מתנקז אל מרפסתה ומלכלך אותה.

בירור התלונה

נמצא כי המתלוננת פנתה אל המוקד העירוני וכן אל מחלקת רישוי ופיקוח באגף הנדסה ולאחר כחודש וחצי נשלח למקום פקח.

לאחר כחודש נוסף ביקרו שוב במקום 2 פקחים אשר נכחו שקיימת לכאורה במקום עבירת בניה, פתחו תיק פיקוח וזימנו את השכן לחקירה.

בחלוף כשלושה חודשים נוספים, לאחר פניית המת"צ אל מנהל מחלקת רישוי ופיקוח, הודיע מנהל המחלקה כי יש כוונה לפתוח בהליך משפטי כנגד השכן, אולם נדרשת לצורך כך השלמת חקירה. תשובה ברוח זו נמסרה גם למתלוננת.

תוצאות הבירור

נראה כי חל שיהוי בלתי סביר, הן בטיפול במטרד, הן בעבירת הבניה לכאורה שזוהתה והן במתן המענה למתלוננת.

המת"צ העביר המלצתו אל מחלקת רישוי ופיקוח באגף הנדסה, להפקת הלקחים המתבקשים לצורך ייעול האכיפה ומתן המענה לפניות תושבים.

לאור זאת קבע המת"צ כי התלונה **מוצדקת**.

30. אי עריכת תצ"ר באזור מסוים על ידי העירייה

עיקרי התלונה

המתלונן, עורך דין המייצג מספר בעלי נכסי נדל"ן באזור מסוים בעיר, הלן על כך שהעירייה אינה מקיימת את חובתה לעריכת תצ"ר (תכנית לצורכי רישום) באותו אזור ודבר זה מונע את האפשרות לרישום נכסי לקוחותיו בטאבו וכתוצאה מכך גם פוגע בערכם של הנכסים. לטענתו, העירייה הנה בעלת רוב השטח ועל כן חובתה לערוך את התצ"ר.

כן הלן על כך, כי פנה בעניין מספר פעמים (בכתב ובעל-פה) לוועדה המקומית לתכנון ובניה ואל מנהל מחלקת רישוי ופיקוח בעירייה, ולא קיבל מענה במשך מספר חודשים.

בירור התלונה

לבקשת המת"צ הועבר הנושא לבדיקת היועץ המשפטי לוועדה המקומית לתכנון ובניה בעירייה ולהלן עקרי תשובתו:

- רוב השטח המדובר הנו בבעלות רשות הפיתוח ולא העירייה.
 - אשר על כן, אין כל חובה על העירייה לערוך את התצ"ר המדובר.
 - רישום המגרשים וכן בתי המגורים בשטח האמור בוצעו בזמנו על ידי משרד הבינוי והשיכון (וחברת עמידר מטעמו), ועל כן היה עליו להשלים גם את עריכת התצ"ר.
 - על המתלונן לפנות בעניין זה אל רמ"י או אל משרד הבינוי והשיכון ולא לעירייה.
- בעניין אי מתן מענה למתלונן, נמצא כי אכן פנה מספר פעמים ובמשך מספר חודשים לקבלת מענה, ורק לאחר התערבות המת"צ ניתן לו המענה שעיקריו פורטו לעיל.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

לאור תשובת יועמ"ש הוועדה המקומית בעניין עריכת תצ"ר נראה לכאורה כי הדבר אינו באחריות העירייה ולכן התלונה אינה מוצדקת.

בעניין אי מתן מענה למתלונן על ידי הוועדה המקומית או על ידי אגף הנדסה בעירייה, התלונה מוצדקת. המת"צ העביר לגורמים הנ"ל את המלצתו לגבי הפקת הלקחים המתבקשים.

31. תלונות תושבים משכונת "פסגות אפק"

אל המת"צ הועבר מכתב ובו ריכוז תלונות של מספר תושבים משכונת פסגות אפק על מפגעים שונים בשכונתם ועל טיפול בלתי מספק בהם על ידי העירייה.

להלן ממצאי בירור התלונות הנ"ל:

31.1. מפגע של מערום אבנים משתלבות

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונת פסגות אפק הל"ן כי מערום אבנים משתלבות הונח על גבי מדרכה והיווה מפגע בטיחותי. לטענתו, פנה אל המוקד העירוני מספר פעמים אולם המפגע לא סולק במשך כ-3 חודשים. רק לאחר שהנושא הועלה גם בפייסבוק השכונתי, סולק המפגע.

בירור התלונה

נמצא כי פתיחת התלונה במוקד נעשתה רק כחודש לפני העברת התלונה אל המת"צ וטופלה בפועל כעבור כשלושה שבועות.

בתחילה, הועברה התלונה מהמוקד אל גורם עירוני שאינו מתאים וזה היה בין הגורמים לעיכוב בטיפול בה.

תוצאות הבירור

נמצא כי היה עיכוב מסוים בטיפול במפגע, בשל טעות בהעברת הטיפול מהמוקד אל גורם שאינו מתאים, נתנה הערה בנושא זה למנהל המוקד.

משהועבר הטיפול לגורם המתאים המפגע טופל בתוך זמן סביר.

אשר על כן נקבע כי התלונה מוצדקת באופן חלקי.

31.2. הזנחת גינות ציבוריות ברחבי השכונה

עיקרי התלונה

התקבלו מספר תלונות מתושבי שכונת פסגות אפק (מתחמים A ו-B), אשר הלינו כי בשטחי גינון ציבוריים שונים בשכונה קיימת הזנחה של הגינון ובחלק מהגינות נשתלה צמחייה רעילה.

המתלוננים צירפו תמונות של מספר שטחי גינון ציבוריים בשכונה לחיזוק טענותיהם.

בירור התלונה

במסגרת בירור שנערך עם גורמים במנהלת השכונות החדשות וכן בעירייה (באגף שפ"ע, באגף הנדסה ועוד), ניתן הסבר כי הצמחייה "הרעילה" כביכול שקיימת במספר מקומות בשכונה לא נשתלה על ידי העירייה ומדובר ככל הנראה בצמחיית בר. כן דווח שבעקבות פניות התושבים הצמחייה פונתה מהמקום.

באשר לטענה על הזנחת חלק מהגינות הציבוריות בשכונה נמסר, כי מדובר בעיקר בשטחים ציבוריים (שצ"פים) הנמצאים באחריות משרד השיכון ומסיבות שונות טרם הועברו לאחריותה ולטיפול של העירייה. מנהלת השכונות החדשות מקיימת קשר רצוף עם משרד השיכון לגבי טיפול במפגעים שונים שבאחריותו, אולם תהליכי הטיפול מתעכבים לעיתים. בהקשר לכך תוגבר הפיקוח בשכונה וכן מופעלת "ניידת" בזמינות גבוהה לטיפול במפגעים שונים.

קיימת תכנית להעברת השצ"פים מאחריות משרד השיכון לעירייה, וכן קיימת תכנית לקליטתם ולטיפולם על ידי אגף שפ"ע. עם זאת, קיימים עיכובים בהשלמת הפיתוח והמסירה של השצ"פים הללו (בין היתר בשל חילופי קבלנים או חילוקי דעות עמם), ועל כן העירייה מוגבלת ביכולותיה לטפל בהם עד להשלמת המעבר.

תוצאות הבירור

התלונות נמצאו מוצדקות.

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

משרד השיכון ועיריית ראש העין לא הסדירו ביניהם את העברת האחריות על השצ"פים השונים בשכונות החדשות הנבנות בתוך זמן סביר, וכתוצאה מכך נגרמת הזנחה ופגיעה באיכות חייהם של תושבי השכונות הרלוונטיות.

מנכ"ל העירייה הודיע שבכוונתו לטפל באופן נמרץ בשיפור התאום שבין העירייה למשרד השיכון וכן בייעול ובקידום השלמת העברת האחריות על השצ"פים השונים בשכונה לעירייה.

יש לציין, כי במהלך הטיפול בתלונות, הוחל בקיום דיונים בתדירות גבוהה בראשות המנכ"ל ובהשתתפות גורמים רבים מהעירייה, ממנהלת המתחמים החדשים ועם נציגי משרד השיכון, למען שיפור התאום וקידום הפיתוח והאחזקה של השטחים הציבוריים בשכונה.

המת"צ מברך על כך.

31.3. פסולת שאינה מפונה במקומות שונים בשכונה

עיקרי התלונה

התקבלו מספר תלונות מתושבי שכונת פסגות אפק (מתחמים A ו-B), על פסולת ואשפה המפוזרים במקומות שונים בשכונה ואינם מפונים במשך מספר חודשים. לתלונות צורפו תמונות שונות של הפסולת, בעיקר בסביבת רחוב "שבזי" שהנו רחוב ראשי העובר במרכז השכונה.

בירור התלונה

בירור באגף שפ"ע העלה, כי בעקבות הגברת האכלוס וריבוי התלונות בשכונה, נערכה בחודש יולי 2019 תכנית ניקיונות חדשה, במסגרתה חולקה שכונת פסגות אפק למספר אזורי ניקיון, פינוי אשפה וגזם, וכן בוצע תגבור של הניקיון ברחוב שבזי אשר מנוקה פעמיים בשבוע, בימי שני וחמישי.

תוצאות הבירור

התלונות מוצדקות.

נראה כי שירותי הניקיון אשר סופקו לשכונת פסגות אפק לא היו מספקים, וכתוצאה מכך נגרם מטרד לתושבים. עם זאת יצוין, שבעקבות פניות תושבים, בוצע תגבור של שירותי הניקיון לשכונה וחל שיפור ניכר ברמת הניקיון בה.

31.4. הקמת מסוף תחבורה ציבורית אשר יהווה מטרד

עיקרי התלונה

המתלוננים, תושבי שכונת פסגות אפק הלינו כנגד הכוונה להקים בשכונה מסוף תחבורה ציבורית, אשר צפוי לגרום למפגעי זיהום אויר ורעש אשר יפגעו באיכות החיים בשכונה.

בירור התלונה

בירור באגף הנדסה ובמחלקת תחבורה העלה, כי מסוף התחבורה הציבורית המתוכנן בפאתים הצפון מזרחיים של השכונה (בסמיכות לשדרות בן גוריון), אושר במסגרת תב"ע (תכנית בניין עיר) מחוזית (ר/300/א/1), על בסיס ייעוץ של גורמי המקצוע, הן לעניין השלכות רעש והן לעניין זיהום אוויר, וכן לאחר שמיעת התנגדויות כדין.

הקמת המסוף אשר כולל מסוף אוטובוסים וכן מגרש "חנה וסע" בשטח כ-340 מ"ר, מקודמת על ידי משרד השיכון ועל ידי העירייה, כתנאי להמשך פיתוח השכונות המזרחיות בעיר ומהווה צורך חיוני להבטחת שירותי תחבורה ציבורית הולמים לעיר המתפתחת.

בעקבות פניות תושבים, נערכו מספר פגישות בין נציגי העירייה לנציגי התושבים, במסגרתן הוסכם על עריכת בדיקות ותחזיות מומחים נוספות בתחום אקוסטיקה וזיהום אויר.

על פי דיווח של מנהלת מחלקת תחבורה, בחודש מאי 2019 נערכה הבדיקה האקוסטית הנוספת, אשר הצביעה על רמת רעש תקינה. כן ציינה, כי לאורך אחד מצדי שד' בן גוריון (מול השטח המיועד עבור המסוף) נבנה כבר קיר אקוסטי ובהתאם להמלצות היועץ האקוסטי, הכביש עצמו מתוכנן להיות מצופה ב"אספלט שקט", אם כי בשלב מאוחר יותר של קידום האכלוס.

באשר לנושא זיהום האוויר, נערכה גם כן בדיקה נוספת בשלהי שנת 2019, אולם תוצאותיה טרם הועברו לעירייה (נכון למועד הטיפול בתלונה).

תוצאות הבירור

ממצאי הבירור העלו, כי ההחלטה על הקמת מסוף התחבורה הציבורית בפאתי שכונת פסגות אפק, מעוגנת בתב"ע שאושרה כדיון, וכן נועדה לענות על צרכים תחבורתיים חיוניים. כן עלה, כי הגורמים בעירייה המטפלים בהקמת המסוף, היו קשובים לחששות התושבים מאפשרות של פגיעה באיכות חייהם, ופעלו למזעורה, ככל שאפשרות כזו קיימת.

אשר על כן קבע המת"צ, כי התלונה אינה מוצדקת.

31.5. אי טיפול במעבר חצייה שנמחק

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונת פסגות אפק הלין כי פנה אל המוקד העירוני והתלונן על מפגע בטיחותי בשל מחיקת מעבר חציה הסמוך למתחם גני ילדים בשכונה. עוד טען, שכעבור כחודשיים ממועד פתיחת התלונה, קיבל הודעה מהמוקד על כך שהטיפול בתלונה הסתיים אולם בפועל, מעבר החציה לא נצבע מחדש.

בירור התלונה

בירור במוקד העירוני העלה כי אכן נפתחה תלונה כאמור ולא נסגרה למעשה. עם זאת נמצא, כי בסוף חודש אוגוסט, במסגרת ההכנות לפתיחת שנת הלימודים, נצבע מעבר החצייה מחדש והמפגע טופל למעשה.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת.

המפגע טופל רק כעבור כשלושה חודשים ממועד הדיווח עליו למוקד העירוני. כמו כן, לא נעשתה סגירה נאותה של התלונה ברישומי המוקד ולתושב נשלחה הודעה שגויה על סגירת התלונה. המת"צ העביר הערותיו בנושא זה למוקד העירוני ואל הנהלת העירייה.

31.6. אי טיפול בבור שנפער בכביש

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונת פסגות אפק הלין כי דיווח למוקד העירוני על בור שנפער בכביש, אולם הוא לא טופל במשך זמן רב.

בירור התלונה

בירור במוקד העירוני העלה, כי ממועד פתיחת התלונה ועד לתיקון הבור חלפו ארבעה ימים בלבד. כמו כן, נעשה סימון המקום באופן המזהיר את העוברים ושבים מהמפגע. עם זאת, נמצא כי התיקון שבוצע היה באיכות ירודה וכעבור זמן קצר נפער הבור בשנית.

כעבור כחודש ימים תוקן הבור בשנית ובאופן יעיל.

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה **מוצדקת**.

הטיפול הראשוני במפגע היה בתוך זמן סביר אולם היה זה טיפול באיכות ירודה. טיפול יעיל נעשה רק כעבור זמן שאינו סביר בנסיבות המקרה.

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב שכונת פסגות אפק הלן כי פחי אשפה רבים באזור מגוריו נשברו ולא הוחלפו על ידי העירייה, למרות פניות חוזרות ונשנות למוקד העירוני.

בירור התלונה

בירור במוקד העירוני העלה, כי אכן נפתחו מספר פניות חוזרות בנושא אשר הועברו אל מחלקת ניקיונות אולם הפניות לא נסגרו. ממחלקת ניקיונות נמסר, כי לאחר שנתקבלו תלונות רבות על שבירת פחים בעת פינויים, נערכה בדיקה אשר העלתה כי הסיבה לכך נעוצה ככל הנראה באיכות ירודה של הפחים.

בעקבות זאת נעשתה פנייה אל קבלן פינוי האשפה אשר החליף את ספק פחי האשפה בספק אחר, אשר סיפק פחי אשפה באיכות טובה יותר. כן דווח כי המחלקה בצעה החלפה הדרגתית של עשרות רבות של פחים שבורים וכך נגרם עיכוב בטיפול בנושא. עוד נמסר ממחלקת ניקיונות, כי במקרים רבים הושלחה לפחים פסולת בניין וגזם בניגוד להנחיות, ודבר זה היה בין הגורמים לשבירת חלק מהפחים (לממונה הוצגו תמונות המעידות על כך).

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה מוצדקת.

אכן סופקו לכאורה פחים באיכות ירודה, הטיפול בתלונות על פחים שבורים ארך זמן רב ולא נעשתה סגירה של פניות המוקד בנושא, כמתבקש. עם זאת, יש לציין כי הנושא טופל בסופו של דבר על ידי מחלקת ניקיונות באופן המניח את הדעת.

31.8. ניקוי בלתי מספק של הרחוב

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת רחוב מסוים בשכונת פסגות אפק, הלינה על כך שלא נעשה ניקוי של הרחוב שבו היא מתגוררת. לאחר שפתחה קריאת מוקד בנושא נשלח למקום עובד ניקיון, אולם הדבר נעשה באופן חד פעמי ועל כן הבעיה לא נפתרה.

בירור התלונה

בבדיקה של רישומי המוקד נמצאו מספר תלונות בנושא ניקיון הרחוב האמור בתקופה המדוברת (מאי עד ספט' 2019).

ממחלקת ניקיונות נמסר, כי בתקופה המדוברת, נעשה ניקוי קבוע פעם בשבוע בחלק המאוכלס של הרחוב. בעקבות מספר תלונות, החל מחודש יולי 2019 תוגברו הניקיון ופינוי האשפה והגזם בשכונה והוא מתבצע ברחוב הנ"ל פעמיים בשבוע (בימי שלישי ושישי).

תוצאות הבירור

התלונה נמצאה **מוצדקת**.

ריבוי התלונות מעיד כי הרחוב לא נוקה במידה מספקת וכן היה עיכוב של מספר חודשים בטיפול, אולם הדבר תוקן לבסוף.

31.9. תאורה מפריעה בגינה ציבורית

עיקרי התלונה

המתלוננת תושבת העיר הלינה על תאורה הדולקת כל הלילה בגינה ציבורית הסמוכה לביתה ומפריעה למנוחת השכנים.
כן טענה, כי פתחה קריאת מוקד בנושא אולם היא לא טופלה.

בירור התלונה

בירור ברישומי המוקד העלה, כי התלונה נפתחה ביום 1.5.19 והועברה אל מחלקת חשמל של העירייה.
רק ביום 11.6.19 הועברה התלונה ממחלקת חשמל אל מנהלת המתחמים החדשים.
התלונה במוקד נסגרה רק ביום 29.7.19, בנימוק כי התאורה נועדה לצורכי בטחון באזור ומשום כך לא ניתן לבטלה בשעות הלילה.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נראה כי לא ניתן היה להיענות לדרישת המתלוננת מטעמים ביטחוניים. עם זאת, נראה כי תהליך הטיפול והמענה לתלונה על ידי גורמי העירייה היו בלתי יעילים והתמשכו זמן רב. המת"צ העביר המלצותיו לשיפור תהליכי העבודה והממשקים שבין המוקד העירוני, המחלקות העירוניות ומנהלת השכונות החדשות, בכל הנוגע לטיפול בתלונות התושבים.

31.10. תלונה על רעש ומטרד בגינה ציבורית

עיקרי התלונה

המתלונן תושב העיר הלין על התכנסות של בני נוער עם כלבים בגינה ציבורית הסמוכה לביתו ועל הפרעה למנוחת השכנים. המתלונן פתח קריאה במוקד בנושא.

בירור התלונה

בירור ברישומי המוקד העלה כי התלונה נפתחה ביום 13.4.19 בשעה 21:03 והועברה מיד אל השיטור העירוני. בשעה 22:00 באותו יום הגיעה למקום ניידת שיטור עירוני ועל פי הדיווח למוקד אותרו במקום בני נוער, הוסברו להם כללי חוק העזר הרלוונטיים והושב הסדר למקום.

תוצאות הבירור

התלונה אינה מוצדקת.

על פי רישומי המוקד, תגובת הגורמים הנוגעים בדבר בעירייה הייתה מיידית ויעילה.

עיקרי התלונה

המתלונן תושב העיר הלין על כך שתמרור ועמודון בטון אשר נפל, לא תוקנו למרות פתיחת קריאות במוקד העירוני.

בירור התלונה

ברישומי המוקד העירוני נמצאה פתיחת תלונה בנושא אשר הועברה אל רשות החניה ואל מינהלת המתחמים החדשים אולם לא נסגרה.

עם זאת, מאגף שפ"ע נמסר כי הנושא מוכר לאגף:

לגבי עמודון הבטון, נטען כי הוא הופל ותוקן מספר פעמים בעקבות פגיעת רכבים הנכנסים למתחם. הפעם האחרונה שבה הוא תוקן הייתה כשלושה שבועות לאחר מועד התלונה האמורה.

לגבי התמרור, נטען כי מדובר בתמרור "אין כניסה" אשר הופל ככל הנראה בכוונה ותוקן מספר פעמים.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נראה כי העירייה פעלה לתיקון המפגעים באופן חוזר ונשנה.

עם זאת, הפניה במוקד לא נסגרה כנדרש וכן נראה כי התיקונים שבוצעו לא היו יעילים במידה מספקת כדי למנוע את הישנות הנזק שוב ושוב.

המת"צ העביר המלצתו להגברת הפיקוח על קבלנים חיצוניים וכן להקפיד יותר על סגירת פניות המוקד ומתן מענה לפונים.

31.12. אי חידוש צביעה של מעבר חציה הסמוך לגני ילדים

עיקרי התלונה

המתלוננים תושבי שכונת פסגות אפק הלינו על כך שמעברי חציה בסביבת גני ילדים בשכונה נשחקו ולא נצבעו מחדש. לדבריהם, נעשתה צביעה של חלק ממעברי החציה בלבד והדבר דחוף לקראת פתיחת שנת הלימודים.

בירור התלונה

בירור באגף שפ"ע העלה כי שחיקת מעברי חציה ותמרורי דרכים אחרים בשכונת פסגות אפק הנה גבוהה בשל היות האזור בפיתוח וקיומה של תנועת משאיות רבה. כן נטען כי האגף מתאים את פעולותיו למצב הנ"ל ופועל באופן שוטף ונמרץ לחידוש הצבע באזור זה.

כן דווח למת"צ, כי לפני פתיחת שנת הלימודים תש"ף (בחודשים יולי ואוגוסט 2019) נערכה צביעה של כל מעברי החצייה ותמרורי הדרך באזור, לרבות בסביבת הגנים שצוינו בתלונה.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נראה כי אכן קיימים מפגעים בשל שחיקת תמרורי הדרך בשכונה המדוברת, אולם גם נראה כי אגף שפ"ע פועל באופן סביר לטיפול בנושא.

31.13. כניסת משאית זבל למתחם מגורים

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת פסגות אפק הלינה על כך שמשאיות פינוי האשפה נכנסות אל מתחם הסמוך לבניין המגורים תוך גרימת לכלוך ורעש רב. לטענתה פנתה מספר פעמים בנושא ולא נענתה.

בירור התלונה

בירור באגף שפ"ע העלה, כי משאיות פינוי האשפה נכנסות למתחם מאחר שפחי הזבל נמצאים בתוך המתחם. עם זאת, בעקבות מספר פניות של הדיירים בנושא, נערך סיור במקום על ידי מנהל אגף שפ"ע ומנהל מחלקת ניקיונות, בעקבותיו הוחלט כי עובדי פינוי האשפה יוציאו את הפחים אל מחוץ למתחם ותופסק כניסת המשאיות למתחם המגורים.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נראה כי כניסת משאיות פינוי האשפה אל מתחם המגורים גרמה מטרד ולא הייתה הכרחית. עם זאת, בעקבות פניות הדיירים ניתן פתרון ראוי לדבר והמטרד הופסק.

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב פסגות אפק הלין על כך שמדרכה הסמוכה לביתו שקעה ומהווה מפגע המסכן את עוברי הדרך. לטענתו פתח קריאת מוקד בנושא והיא לא טופלה.

בירור התלונה

בדיקה ברישומי המוקד העירוני העלתה, כי אכן נפתחה פניה בנושא אשר הועברה לטיפול אגף שפ"ע. הגורם המטפל באגף שפ"ע ערך סיור במקום והגיע למסקנה כי מדובר בסגירה רשלנית של המדרכה על ידי קבלן חיצוני בעקבות העברת קו תשתית במקום. הפניה הועברה אל הקבלן החיצוני אולם תיקון המפגע התמהמה ובוצע רק כחודשיים וחצי לאחר מועד הפניה.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת.

כתוצאה מהעדר פיקוח מספיק על קבלן תשתית חיצוני, הטיפול במפגע נמשך זמן בלתי סביר. המת"צ העביר המלצתו להגברת הפיקוח על קבלנים במקרים כגון אלה.

עיקרי התלונה

המתלוננים, תושבי פסגות אפק, הלינו על כך שבשכונתם אין גינת כלבים מסודרת, למרות שדיירים רבים בשכונתם מחזיקים בכלבים.

בירור התלונה

בירור באגף שפ"ע ועם גורם במינהלת המתחמים העלה, כי במסגרת תכניות הפיתוח של מתחם A מתוכננת להיבנות גינת כלבים. עם זאת, מדובר במתחם שפיתוחו מתעכב וכן נמצא עדיין באחריות משרד הבינוי והשיכון. אשר על כן, עד למסירת השטח לידי העירייה, אין באפשרותה לפעול במקום. מנציג המינהלת נמסר כי פיתוח גינת הכלבים צפוי להסתיים עד לסוף שנה זו (2019).

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת באופן חלקי.

נראה כי בשכונה בהיקף כה גדול הנמצאת בשלבי אכלוס מתקדמים, יש לצפות כי יפותחו בהקדם שטחים ציבוריים פתוחים מסוגים שונים, לרבות גינת כלבים. עם זאת, סביר לצפות כי השלמת הפיתוח של כל שטחי הציבור בשכונה בהיקף כה גדול תארך זמן. המת"צ העביר המלצתו להגברת התאום בין גורמי העירייה, המינהלת ומשרד הבינוי והשיכון במגמה לזרז את השלמת הפיתוח והעברת שטחי הציבור לאחריות העירייה.

31.16. התקנה לקויה של מתקני משחק

עיקרי התלונה

המתלונן, תושב "פרויקט השכונה" המייצג תושבים נוספים בשכונתו, הלין על כך שבסמוך לביתו נבנה גן שעשועים בו הותקנו על פני כל השטח הציבורי 15 נדנדות בצפיפות, ללא שנתר מקום לשבילים, ספסלים או שטח פנוי לתנועה ולמשחק של הילדים.

למת"צ נשלחו תמונות אשר ממחישות את הדבר.

בירור התלונה

בעקבות תלונת התושבים נערך תכנון מחודש של גן השעשועים. מספר הנדנדות הופחת ל-6 בלבד כך שנתר מרחב לתנועה ומשחק של ילדים על גבי דשא סינטטי שהותקן במקום.

תוצאות הבירור

התלונה מוצדקת.

המת"צ התרשם כי ההתקנה הראשונה של הנדנדות אכן הגבילה מאוד את אפשרויות המשחק והשימוש בגן ועל כן התבקש לשנות אותו. עם זאת, פניית התושבים בנושא נענתה באופן מהיר יחסית ולשביעות רצונם.

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 תפקידו 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 תפקידו 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 נזקשות 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 לבררן

- 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 לגביו 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:

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

- (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 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

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 המתלונן, 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.

דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

- (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 ליועץ 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 המתלונן;
- (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 למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. * (א) 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.
- (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).

אהוד אולמרט מאיר שטרית

ראש הממשלה שר הפנים

שמעון פרס דליה איציק

נשיא המדינה יושבת ראש הכנסת