



**דוח הממונה  
על תלונות הציבור  
לשנת 2020**

**אפריל 2021**

4	דבר הממונה על תלונות הציבור בעירייה
5	תזונים כלליים וסטטיסטיים
8	עיקרי התלונות ואופן הטיפול בהן בשנת 2020
9	1. גיזום עץ ותליית שלט
11	2. גיזום עץ
12	3. טיפול בלתי מספק בגינה ציבורית
14	4. אי טיפול במפגעים ביער ראש העין
15	5. מפגע עטלפים
16	6. מפגע פסולת שאינו מטופל
18	7. אי פינוי פחי אשפה בשטח ציבורי
19	8. מטרד הנגרם מעץ בשטח ציבורי
21	9. אי טיפול במפגעים תברואתיים וגרוטאות
23	10. אכיפה כנגד רכב נטוש
25	11. חוסר אכיפה וטיפול בהשלכת פסולת
27	12. תחזוקת גינת משחקים ציבורית
28	13. עיכוב בפיתוח שביל והיעדר מענה לפניה
29	14. עיכוב בפיתוח טיילת "רביבים"
31	15. תאורה בגינה ציבורית
32	16. אי טיפול במפגע של צינור הדולף לרחוב
33	17. עיכוב בפיתוח רחוב
35	18. התמשכות הטיפול בבקשה להיתר בניה
36	19. בניה ללא פתרון חניה
37	20. אי אכיפה כנגד עבירות בניה
39	21. עיכוב הטיפול בבקשה להיתר בניה

40	22. אכיפה בררנית כנגד בניה חריגה
41	23. אי אכיפה כנגד בניה בניגוד לחוק
42	24. אי אכיפה כנגד חריגות בניה
43	25. אי קידום הבניה במתחם E
44	26. הטיפול בבקשה לאישור תכנית חלוקה
45	27. עיכוב במתן אישור רישום לטאבו
46	28. היעדר מענה במחלקת גביה
47	29. היעדר מענה בפניה לוועדה לתכנון ובניה
48	30. היעדר אישור להעברת מסמכים ומענה בגביה
50	31. שירות לקוי בספרייה העירונית
51	32. פעילות הספרייה העירונית בתקופת הקורונה
53	33. היעדר צהרונים לילדי שכבת ג' בתקופת הקורונה
56	34. מטרדים הנובעים מתחבורה ציבורית
58	35. ביטול קו אוטובוס במהלך משבר הקורונה
59	36. מחסור בחניות
60	37. אי אכיפה של איסור חניה ברחוב
62	38. ניהול ענף הכדורשת ע"י עמותת הספורט
69	39. שיקום אסיר משוחרר מחוסר דיור
71	40. אי פרסום פרוטוקולים של ישיבות מועצת העיר במועד
73	41. אכיפה כנגד תחנת תדלוק בגז הפועלת ללא רישיון עסק
74	42. היעדר הסעה לילדה בחינוך המיוחד
75	43. בחירות למנהלת השכונות
77	<b>נספח</b>

דבר הממונה על תלונות הציבור בעירייה

דוח הממונה על תלונות הציבור (להלן: המת"צ) בעיריית ראש העין לשנת 2020 מוגש בזאת על ידי בהתאם לסמכותי על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008 (להלן: החוק).

הדוח מתייחס לתקופה שבה עסקה העירייה בניהול משבר ה"קורונה" בעיר, ובאתגר של המשך אספקת השירותים העירוניים תחת מגבלות, אשר כללו סגרים, הגבלת קבלת קהל, צמצום כוח האדם בעירייה וכיוצ"ב.

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.

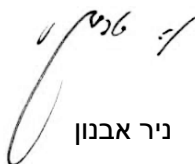
ניתוח תוצאות בירור התלונות מעלה, כי השנה חלה עליה בשיעור התלונות המוצדקות ביחס לשנה קודמת (מ-39% ל-51%), ושיעורן דומה לזה שהיה לפני שנתיים.

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.

אני מודה לכל בעלי התפקידים בעירייה, על שיתוף פעולה מלא בתהליך בירור התלונות, ועל פעילותם הנמרצת לטיפול בפונים ובהפקת הלקחים המתבקשים.

בכבוד רב,



ניר אבנון

מבקר העירייה

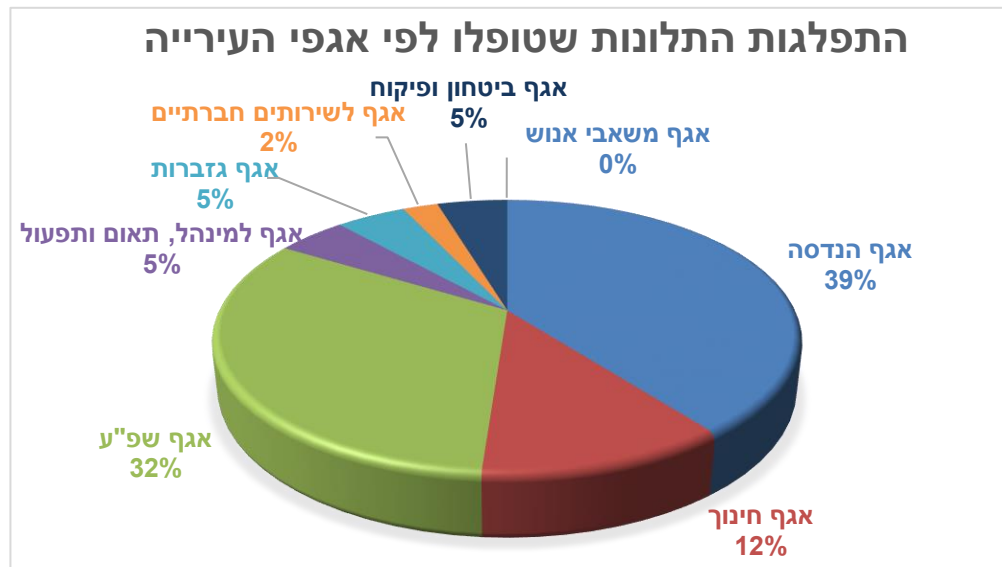
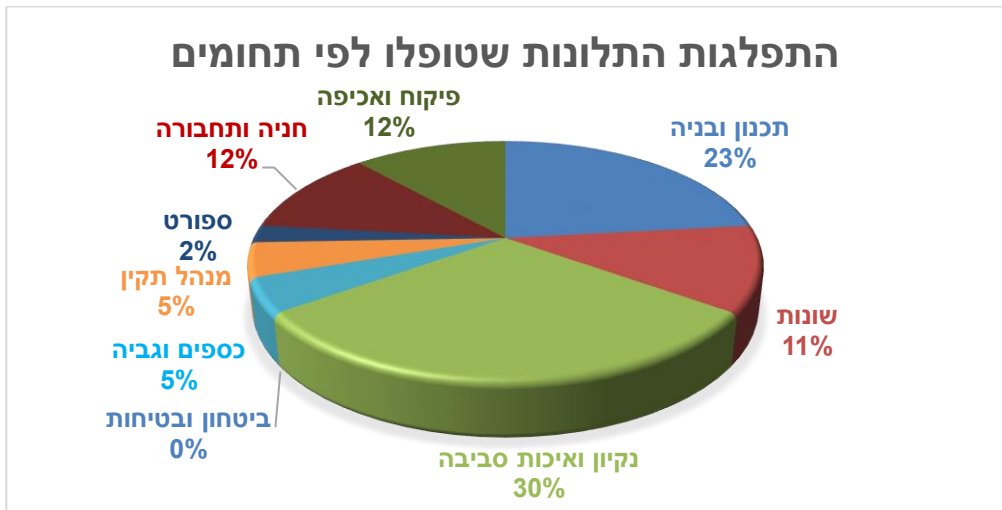
וממונה על תלונות הציבור בעירייה

אפריל 2021

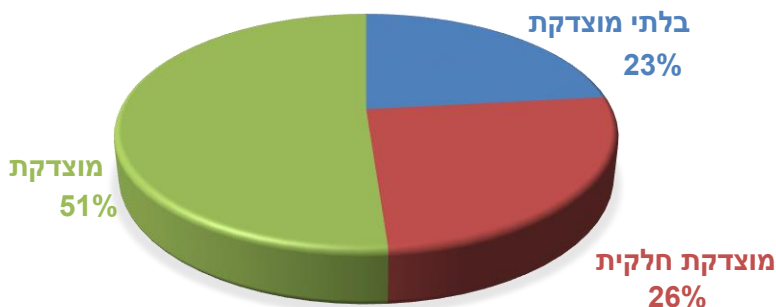
נתונים כלליים וסטטיסטיים

להלן מובאים נתונים כלליים וסטטיסטיים שונים הנוגעים לתלונות שנתקבלו ושטופלו על ידי המת"צ בשנת 2020: במהלך השנה הגיעו אל המת"צ כ-73 תלונות.

30 מהתלונות הועברו לטיפול גורמים רלוונטיים אחרים בעירייה או שלא עמדו בדרישות החוק. 43 תלונות טופלו במהלך השנה.



## התפלגות התלונות שטופלו לפי תוצאות הבירור



מהנתונים שהוצגו לעיל עולה, כי הנתח הגדול ביותר של התלונות (30%) היה בתחום ניקיון ואיכות סביבה, ולאחריו (23%) בתחום תכנון ובניה. התלונות האחרות עסקו בנושאים: פיקוח ואכיפה (12%) חניה ותחבורה (12%), שונות (11%), כספים וגביה (5%), מנהל תקין (5%), וספורט (2%). ראוי לציון, כי לא היו תלונות בתחום ביטחון ובטיחות.

היחידות העירוניות שכלפיהן הופנו התלונות (או שהן בתחום אחריותן) הן: אגף הנדסה (39%), אגף שפ"ע (32%), אגף חינוך (12%), אגף למינהל, תיאום ותפעול (5%), אגף ביטחון ופיקוח (5%), אגף גזברות (5%) ואגף לשירותים חברתיים (2%). ראוי לציון, כי לא היו תלונות אשר הופנו לאגף משאבי אנוש.

מבחינת תוצאות הבירור, 51% מהתלונות נמצאו מוצדקות, 26% מהתלונות נמצאו מוצדקות באופן חלקי, ו-23% מהתלונות נמצאו בלתי מוצדקות.

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 2020



## 1. גיזום עץ ותליית שלט

### עיקרי התלונה:

המתלונן, תושב העיר, הלין כנגד תליית שלט "איסור השלכת פסולת" סמוך לביתו, וכן על ביצוע גיזום עץ הסמוך לביתו באופן בלתי מקצועי ומופרז. התושב הוסיף וטען, כי הן גיזום העץ והן תליית השלט, נעשו מטעמים בלתי ענייניים, הקשורים בעובדה כי שכן אשר ביקש את הפעולות הללו הנו עובד העירייה.

### בירור התלונה:

ברור במחלקת גנים ונוף העלה, כי גיזום העץ אכן בוצע בעקבות בקשת שכן שהנו עובד העירייה, אולם הדבר נעשה כנהוג במקרים רבים אחרים של פניית תושבים. עוד עלה, כי הגיזום אכן בוצע באופן מופרז ובלתי מקצועי (להלן תמונה).



מנהל מחלקת גנים ונוף ציין, כי הועברה תלונה בעניין לקבלן המבצע, וכן הופקו מכך הלקחים המתבקשים.

לגבי תליית שלט "איסור השלכת פסולת" במקום, נמסר מאגף שפ"ע, כי הדבר בוצע לפני מספר שנים, בעקבות תלונות חוזרות של מספר תושבים, על השלכת פסולת וגזם במקום באופן המהווה מטרד.

לדברי מנהל האגף, תליית השלט נעשתה בזמנו משיקולים ענייניים, על פי מדיניות שהייתה נהוגה אז, אולם מדיניות זו השתנתה מאז.

#### **תוצאות הבירור:**

בעניין גיזום בלתי מקצועי של העץ, נמצא כי התלונה **מוצדקת**. לא נמצא חיזוק או סימוכין לטענה על קיומם של שיקולים זרים כביכול, בהחלטה על ביצוע הגיזום או בהחלטה על תליית השלט האמור. לפיכך נקבע כי התלונה בעניין זה **אינה**

#### **מוצדקת.**

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

## 2. גיזום עץ

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שפניותיה לעירייה בבקשה לגיזום עץ הסמוך לביתה, לא נענו. לטענתה, מדובר בעץ מסוים המסתיר לה את הנוף, אולם בשתי פעמים שבהם הגיעו למקום עובדי הגינון, הם ביצעו גיזום של עצים אחרים. בפעם השלישית, בוצע גיזום של העץ הנכון, אך מצדי העץ בלבד, באופן שלא פתר את הבעיה. כן טענה שמאז אינה מקבלת עוד שירות בנושא.

### בירור התלונה

בדיקה במערכת המוקד העירוני העלתה, שקיימות 4 קריאות חוזרות בנושא מהתושבת (במועדים: 1.7.20, 7.7.20, 14.7.20, 21.7.20). לגבי כל אחת מהקריאות, דווח למחרת היום כי הקריאה נסגרה בנימוק: "טופל, נעשה גיזום לעץ". בירור עם מנהל מחלקת גנים ונוף העלה, כי המחלקה עשתה כמיטב יכולתה להיענות לקריאות המתלוננת, אולם כאשר התברר כי רצונה לגזום את ראש העץ מטעמי "הסתרת הנוף", הוסבר לה כי על פי מדיניות המחלקה, אין מבצעים גיזום מסיבות מסוג זה.

### תוצאות הבירור

ממצאי הבירור מעלים, כי מחלקת גנים ונוף נענתה לקריאותיה של התושבת וביצעה גיזום בתוך זמן סביר. כתוצאה מחוסר תאום עם המתלוננת, בוצע גיזום מיותר והטיפול התמשך.

עם זאת, לאור הסבריו של מנהל המחלקה, נראה כי סירובה של המחלקה לבצע גיזום מטעמי "הסתרת הנוף" הנה סבירה.

אין באפשרות המת"צ לקבוע את הסיבה לחוסר התאום בין המתלוננת לבין מחלקת גנים ונוף, אולם באשר לעיקר תלונתה, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

### 3. טיפול בלתי מספק בגינה ציבורית

#### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שהעירייה אינה מטפלת באופן תקין בגינה ציבורית הסמוכה לביתה, וזאת למרות פניות חוזרות ונשנות למוקד העירוני. לטענתה, כתוצאה מחוסר הטיפול בגינה, קיים במקום סכך צמחיה המהווה מטרד וכן מחסה לנחשים אשר נצפו במקום. המתלוננת הוסיפה, שכאשר בוצע גיזום במקום, הוא נעשה באופן חלקי, וכן הגזם לא פונה מהמקום. המתלוננת העבירה למת"צ תמונות הממחישות את טענותיה (להלן).



### בירור התלונה

בדיקה במערכת המוקד העירוני העלתה, כי אכן היו פניות חוזרות ונשנות של המתלוננת למוקד העירוני במהלך חודשים מאי-יוני 2020 כדלקמן:

- ביום 10.5.20 נפתחה פניה ראשונה
- ביום 18.5.20 דווח כי טופלה
- ביום 21.5.20 נפתחה פניה חוזרת
- ביום 27.5.20 דווח כי טופלה
- ביום 4.6.20 נפתחה פניה חוזרת
- ביום 16.6.20 דווח כי טופלה

בעקבות חוסר שביעות רצון של המתלוננת מהטיפול בפעם השלישית, פנתה ביום 21.6.20 למת"צ.

בירור במחלקת גנים ונוף העלה, כי לא ניתן להעמיק את גיזום הצמחייה מעבר למה שנעשה בפעם השלישית. עם זאת, אושר כי הניקיון שבוצע לאחר הגיזום לא היה מספק, ובעקבות פניית המת"צ בוצע גירוף וניקיון יסודיים במקום. כן צוין, כי הגעת צוות העבודה למקום נעשה בתאום עם המתלוננת ובנוכחותה.

### תוצאות הבירור

הבירור העלה, כי מחלקת גנים ונוף נענתה בתוך זמן סביר לפניותיה החוזרות של המתלוננת. עם זאת נראה, כי בחלק מהפעמים, הגיזום והניקיון שבוצעו, לא היו מספקים. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

#### 4. אי טיפול במפגעים ביער ראש העין

##### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שהעירייה אינה מטפלת בשני מפגעים בסביבת יער ראש העין שעליהם דיווחה: האחד – נפילת עץ אורן גדול, והשני – זרימת מי ביוב בסמוך ליער (מכיוון צפון). לטענתה, פניותיה בנושא למוקד העירוני לא טופלו במשך כ-3 חודשים.

##### בירור התלונה

בירור במחלקת גנים ונוף העלה, כי נושא עצים ביער הנם באחריות קרן קיימת לישראל (להלן: קק"ל) שהנה בעלת השטח. בסמוך לאחר קבלת הפניה למוקד בנושא (ביום 23.3.20) בוצע סיור במקום ונשלח דיווח ליערן קק"ל. היערן הודיע, כי מאחר שמדובר בענף שנפל אשר אינו מסכן איש, הדבר לא יטופל באופן מיידי, כי אם בהתאם לסדר קדימות של היערן. נכון למועד הפניה למת"צ (ביום 6.6.20) טרם טופל הענף. בעניין הביוב הזורם, לא נמצאה פנייה למוקד בנושא, אולם מיד לאחר העברת הפניה אל המחלקה לאיכות הסביבה, ולאחר שהסתבר כי מדובר בזרימת מי ביוב מכיוון כפר קאסם, הועברה פניה אל המשרד לאיכות הסביבה, אשר הודיע כי הוא מטפל בנושא מול תאגיד המים של כפר קאסם. שלושה ימים לאחר העברת התלונה, דיווח התברואן העירוני כי התקלה תוקנה וזרימת הביוב נפסקה.

##### תוצאות הבירור

ממצאי הבירור מעלים, כי העירייה טפלה בתלונות שנתקבלו באופן מהיר, ככל שהדבר היה בשליטתה. עם זאת, אי טיפול בענף גדול שנפל ביער במשך למעלה מחודשיים, מעלה צורך בשיפור התאום המתקיים עם קק"ל, בטיפול במפגעים שונים ביער ראש העין. אשר על כן נקבע, כי התלונה מוצדקת באופן חלקי.

## 5. מפגע עטלפים

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שפנה מספר פעמים לעירייה בנוגע לעטלפים רבים החגים בסביבת עץ הנטוע בחצר הבניין המשותף שבו הוא מתגורר, והעירייה לא טפלה בתלונותיו החוזרות ונשנות.

לטענתו, העץ נשתל על ידי אחד משכניו אשר אינו דואג לגיזום העץ ולמניעת מפגע העטלפים. המתלונן הוסיף, כי העטלפים גורמים רעש רב, מזהמים את הסביבה (בצואה וביריקות), וכן מהווים סכנה בריאותית (העברת מחלות וכיוצ"ב). המתלונן הציג למת"צ סרטון שבו נראים העטלפים כאשר הם מעופפים בסביבת העץ האמור.

### בירור התלונה

בירור באגף שפ"ע ובאגף לביטחון ופיקוח העלה, שבעקבות תלונת התושב מיום 5.7.20, נערך ביום 7.7.20 סיור במקום, בהשתתפותם של מנהל אגף שפ"ע, מנהל מדור תברואה ו-2 מפקחי הפיקוח העירוני. בעקבות התרשמותם **שקיים** מפגע במקום, ומאחר שמדובר בעץ בבעלות פרטית (השתול בשטח פרטי), אשר גורם למפגע גם בשטח הציבורי, ננקטו צעדי אכיפה כנגד בעליו של העץ, בדרך של התראה וקנס.

בעקבות תלונה חוזרת של המתלונן, מיום 21.8.20, נערך ביום 23.8.20 סיור נוסף במקום על ידי מנהל מדור תברואה, אשר קבע כי **אין במקום מפגע**. מנהל המדור הוסיף וציין, כי העטלף הנה חיה מוגנת, ואין כל הנחיה של גורם מוסמך לפעול לסילוקה, כאשר לא קיים מפגע במקום.

### תוצאות הבירור

ממצאי בירור התלונה מעלים, כי העירייה פעלה לטיפול במפגע שדווח לה, על ידי נקיטה באמצעי אכיפה ללא שיהוי. גם תלונתו החוזרת של התושב טופלה בתוך זמן סביר, ומשנראה היה כי המפגע הוסר, הסתיים הטיפול בה.

אשר על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על מפגע חמור כתוצאה מהשלכת פסולת באופן קבוע בחנייה של ביה"ס אשכול בעיר (ברחוב שילה), ואי פינויה במשך זמן רב. לטענתו, הפסולת נערמת במקום במשך ימים תוך גרימת ריחות חריפים, זבובים, מזיקים שונים ומטרד לכל הבתים בסביבה. השלכת הפסולת נעשית ככל הנראה על ידי תושבים וכן על ידי העירייה עצמה.

המתלונן הוסיף וטען, כי פנה לגורמים רבים בעירייה ובהם: לשכת ראש העיר, אגף שפ"ע, אגף הנדסה, מחלקת פניות הציבור ועוד, ללא הואיל (להלן בתמונה).



### בירור התלונה

בירור התלונה העלה, כי המקום אכן שימש כמקום לכינוס ולאיסוף גזם וגרוטאות מספר פעמים בשבוע, הן על ידי העירייה והן על ידי תושבים ועסקים סמוכים. כן נראה, שאכן מדובר לכאורה במטרד ובמפגע לסביבה.

בהמשך לפניית המת"צ בנושא, נערך במקום סיור בהשתתפות עוזר ראש העיר והתובע העירוני. לאחר התייעצות עם יועמ"ש העירייה ועם מנהל אגף שפ"ע, הוחלט כי העירייה לא תעשה עוד שימוש במקום כנקודת כינוס וריכוז של גזם, אלא כנקודת גזם רגילה, בה



## דו"ח הממונה על תלונות על הציבור לשנת 2020

תתאפשר השלכת גזם וגרוטאות פעם אחת בשבוע בלבד (בימי ד'), ופינויו ביום למחרת (יום ה'). כן הוצב במקום שלט המסדיר את נושא השלכת הגזם במקום. במקביל לכך, הוחל באכיפה מוגברת במקום.

בהמשך לכך דווח, כי לא קיים עוד מפגע במקום.

בדיקת המת"צ העלתה, כי נוסח השלט שהוצב במקום הנו: **"השלכת פסולת בשטח זה מותרת רק בימי הוצאת הגזם. העוברים על הוראה זו צפויים לקנסות. ימי הוצאת הגזם ד', ימי פינוי הגזם ה'."**

המת"צ מעיר, כי השלט הנ"ל מסדיר אמנם את נושא פינוי הגזם, אך אינו אוסר על השלכת פסולת במקום שאינה גזם (פסולת ביתית, פסולת בניין וכיוצ"ב).

### תוצאות הברור

לאור ממצאי הברור כמפורט לעיל נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

במקום היה קיים מפגע, אשר העירייה עצמה הייתה אחראית לו במידה רבה. כן היה שיהוי של חודשים רבים בטיפול במפגע. עם זאת יצוין, כי המפגע טופל לבסוף באופן יסודי ומשביע רצון.

בעניין נוסח השלט שהוצב במקום, בהמשך להתייעצות עם היועמ"ש, הועבר לאגף שפ"ע נוסח מוצע אשר יאסור השלכת פסולת במקום (שאינה גזם או גרוטאות), וזאת עבור כל פינות הגזם בעיר.

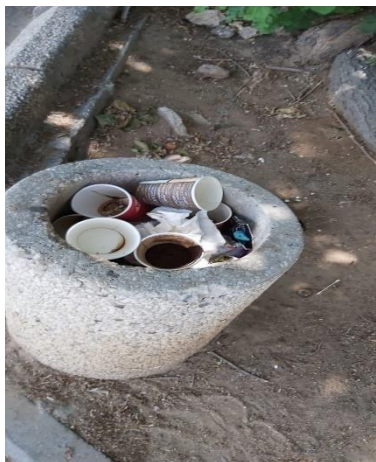
בתמונות שלהלן, דוגמאות לשלט תקין (מימין) ולשלט שאינו תקין (משמאל):



7. אי פינוי פחי אשפה בשטח ציבורי

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שהעירייה אינה מפנה פחי בטון העולים על גדותיהם, ונמצאים ברחוב שלמה המלך בסמוך לגינה ציבורית. לטענתה, פנתה למוקד העירוני מספר פעמים במשך מספר חודשים, אולם הבעיה חזרה על עצמה שוב ושוב. המתלוננת העבירה לממונה העתקים מפניותיה למוקד העירוני וכן מספר תמונות המחזקות את טענתה (להלן דוגמא).



### בירור התלונה

בירור במחלקת גנים ונוף העלה, כי התלונה מוכרת, ונכון כי לא הוקפד על פינוי הפחים באופן סדיר, בשל מחלוקת באשר לגורם האחראי על פינוי הפחים. המחלוקת נבעה מחוסר בהירות לגבי השאלה, אם הפחים משויכים לגינה ציבורית שבאחריות מחלקת גנים ונוף או לשטחי ציבור אחרים שבאחריות מחלקת תברואה. בעקבות בירור התלונה הודיע מנהל מחלקת גנים ונוף, כי סוכם שפינוי הפחים יעשה מעתה על ידי מחלקת גנים ונוף והנושא בא על פתרונו.

### תוצאות הבירור

בהמשך לבירור התלונה כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה **מוצדקת**. בעקבות התלונה, טופל המפגע באופן משביע רצון וכן ננקטו צעדים שלא יישנה.

## 8. מטרד הנגרם מעץ בשטח ציבורי

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שנגרם לה מטרד כתוצאה מנשירת עלים ופריחה של עץ השתול באדנית ציבורית הסמוכה לביתה. לטענתה, העלים ופרחי העץ מגיעים לגינתה, מלכלכים אותה וכן גורמים לסתימות במרזבים ובמערכת הביוב. כן טענה, כי פנתה פעמים רבות אל מחלקת גנים ונוף אשר ביצעה גיזום של העץ באופן בלתי מספק אשר לא פתר את הבעיה. המתלוננת צירפה מספר תמונות להמחשת טענותיה (להלן).



### בירור התלונה

בירור במחלקת גנים ונוף העלה, כי המחלקה מבצעת מדי שנה גיזום סדיר של העצים, ובעקבות פניותיה של המתלוננת, בוצע גיזום נוסף בחלק העץ הפונה אל גינתה. כן נטען, כי נשירת עלים ופריחה הנה תופעה טבעית ואין לבצע גיזום מסיבי אשר יפגע בעץ ובחזותו.

המת"צ ערך סיור במקום, ביחד עם מנהל מחלקת גנים ונוף ובנוכחות המתלוננת, לצורך התרשמות מהיקף המטרד.

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

בסיוור עלה, כי העץ המדובר נמצא מרחק ניכר (של כ-5 מטר) מחומת ביתה של המתלוננת. כן עלה, כי בוצע גיזום של העץ, וכן גיזום מסיבי יותר בחלק הפונה לכיוון בית המתלוננת (בתמונה להלן).



מהתמונות ששלחה המתלוננת וכן מהסיוור שנערך, התרשם המת"צ, כי אין מדובר בכמות מסיבית או בלתי סבירה של עלים המגיעים לחצר המתלוננת, וכי מדובר בתופעה טבעית שאינה מגיעה לכדי מטרד שאינו סביר או המחייב התייחסות מיוחדת. לגבי הטענה על הצפת הביוב כביכול, עלה כי מדובר בהצפת מרפסת אשר אין בה ניקוז מי גשם, ללא קשר עם נשירת העלים.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי בירור התלונה כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

## 9. אי טיפול במפגעים תברואתיים וגרוטאות

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה אינה מטפלת במפגע תברואתי המתקיים בשתי חצרות ברחוב אבן גבירול, שאינן מגודרות באופן מלא וקיימת בהן עזובה רבה וגרוטאות רבות. לטענתו, מלבד הנראות של המקום, הוא מהווה מקור משיכה למכרסמים ולנחשים.

המתלונן שלח תמונות להמחשת טענותיו, וכן טען כי הוא ושכנים נוספים פנו פעמים רבות למוקד העירוני ללא הואיל (להלן דוגמא).



### בירור התלונה

בדיקה במערכת המוקד העירוני העלתה, כי היו תלונות חוזרות ונשנות בנושא, אשר טופלו על ידי הפיקוח העירוני, כדלקמן:

ביום 25.3.19 – תלונה ראשונה בנושא. בתיאור הטיפול נכתב: "התושב קיבל התראה לפינוי"

ביום 28.3.19 - תלונה חוזרת בנושא

ביום 2.4.19 – תלונה חוזרת בנושא

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

ביום 29.7.19 – תלונה חוזרת בנושא (מתושב אחר). בתיאור הטיפול נכתב כי פקח שוחח עם התושב ובוצע גיזום עשבייה.

ביום 23.2.20 – תלונה חוזרת בנושא. בתיאור הטיפול נכתב: "התושב קיבל התראה לפינוי"

נראה כי מספר חודשים אחר כך, טרם פונו מהמקום הגרוטאות. בעקבות העברת התלונה הנוכחית על ידי המת"צ, נשלחה למקום פקחית אשר מסרה התראות נוספות לשני הדיירים, אשר כללו דרישה לניקוי המגרשים וגידורם בתוך כשלושה שבועות ממועד ההתראה. בהמשך לכך דיווח מנהל השיטור העירוני, כי בוצע פינוי גרוטאות מהמקום.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי בירור התלונה כמפורט לעיל, נראה כי העירייה לא התעלמה מפניות התושבים, אולם הצעדים שבהם נקטה לא הביאו להסרת המפגעים האמורים, במשך למעלה משנה. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

## 10. אכיפה כנגד רכב נטוש

### עיקרי התלונה

המתלונן, אנונימי, הלין על כך שברחוב איילון בעיר עומד רכב הנראה כנטוש, ללא תזוזה, במשך כשנה (בתמונה להלן).

במהלך חודשים אוגוסט וספטמבר 2020, העביר המתלונן לרשות החניה ולמת"צ 3 מכתבי תלונה בנושא, בטענה כי העירייה אינה עושה דבר לסילוקו של הרכב, אשר מהווה מפגע.



### בירור התלונה

בירור ברשות החניה העלה, כי בתוך כשבוע לאחר קבלת התלונה הראשונה בנושא בחודש אוגוסט 2020, נשלח למקום פקח והוחל בתהליך אכיפה מכוח סעיף 5(ה) לחוק עזר לראש העין (העמדת רכב וחנייתו), התשנ"ח-1998, וסעיף 8 לחוק שמירת הניקיון, תשמ"ד-1984. תהליך האכיפה כלל הדבקת התראה על גבי הרכב בדרישה לפנותו בתוך 60 יום, ומאחר שלא פונה, הוגדר כ"נטוש" והודבקה עליו דרישה נוספת לפינויו בתוך 14 יום נוספים. בהמשך להליך זה, הועבר הרכב בחודש דצמבר 2020 למקום אחר ברחוב, אז הוחל בתהליך אכיפה כנ"ל מחדש. בינתיים, אותר בעלי הרכב, ובמהלך החודשים

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

ינואר עד אפריל 2021 הוטלו עליו 4 דוחות קנס. בעקבות הטלת הקנסות הנ"ל סולק הרכב על ידי בעליו.

### **תוצאות הבירור**

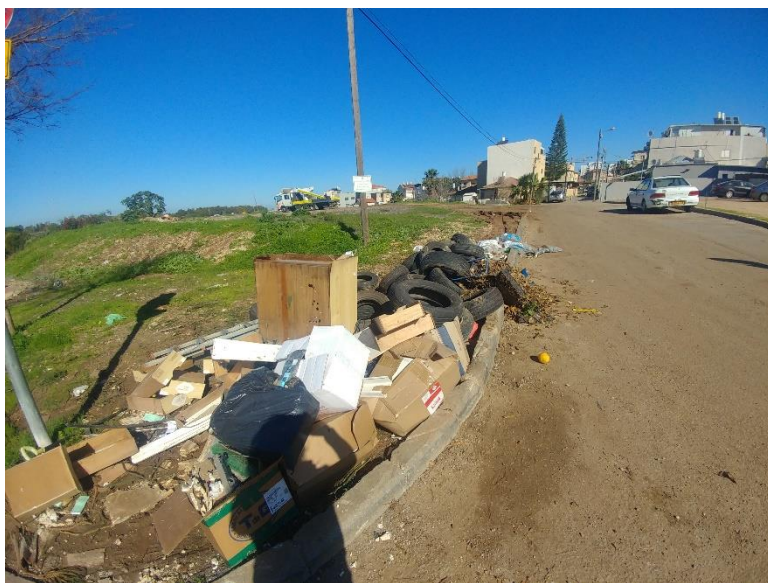
על פי ממצאי הבירור כמפורט לעיל, נקטה רשות החניה העירונית במכלול האמצעים העומדים לרשותה, באופן סביר, אשר הביא לתוצאה המקווה של פינוי הרכב הנטוש. אשר על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.



## 11. חוסר אכיפה וטיפול בהשלכת פסולת

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת שכונת רמב"ם בעיר, הלינה על כך שהעירייה אינה אוכפת במידה מספקת איסור השלכת פסולת בפינת רחוב הסמוכה לביתה, וכתוצאה מכך פסולת המושלכת לאחר יום הפינוי (שישי), נותרת במקום כשבוע ומהווה מפגע (ראו תמונה). לטענתה, מצב זה חזר על עצמו פעמים רבות, למרות פניותיה החוזרות ונשנות למוקד העירוני.



### בירור התלונה

בירור באגף בטחון ופיקוח העלה, שבעקבות הפניות למוקד העירוני נשלחו פקחים מספר פעמים, אולם לא ננקטו צעדי אכיפה כלשהם מאחר שלא נמצאו משליכי הפסולת. יש לציין, כי במקום שלט האוסר על השלכת פסולת, אולם הוא תלוי על עמוד המרוחק מעט מנקודת ההשלכה (מופיע בתמונה). כן יצוין שלא הותקנו במקום מצלמות או אמצעים אחרים להרתעה ולזיהוי העבריינים.

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

בירור באגף שפ"ע העלה, כי חל שיהוי בפינוי הפסולת, וכן בפינוי הצמיגים, שאותם לא ניתן היה לפנות ביחד עם הגזם, והם פונו מאוחר יותר לאתר נפרד.

### **תוצאות הבירור**

בירור התלונה העלה, כי לא ננקטו צעדים מספקים למניעת העבירות החוזרות ונשנות וחל שיהוי בפינוי הפסולת מהמקום.  
אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

## 12. תחזוקת גינת משחקים ציבורית

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שגינת משחקים הסמוכה לביתה (ברחוב עובדה) אינה מתוחזקת כנדרש. לטענתה, המקום אינו מטופח, קיימת בו עשבייה ומזיקים וכן חסרים בה מתקני משחק, שכן מספר מתקנים אשר ניזוקו הוסרו, ולא הובאו אחרים במקומם. לדבריה, פנתה למוקד העירוני פעמים רבות בנושא ודבר לא נעשה.

### בירור התלונה

בירור במחלקת גנים ונוף העלה, כי מתקני המשחק הקיימים בגינה נבדקו מבחינה בטיחותית והם תקינים. עם זאת, חלקם הוסרו בעקבות תקלות שבר ולא הותקנו אחרים במקומם.

מנהל המחלקה הסביר, כי בשל חוסר תקציב לא נרכשו השנה מתקנים חדשים עבור הגינה האמורה. עם זאת ציין, שבכוונתו לתת עדיפות לחידוש המתקנים בגינה, והוא צופה כי הדבר יעשה בשנה הבאה (2021).

לגבי נושא טיפוח הגינה, נמצא כי היו מספר תלונות חוזרות למוקד בעניין זה, ועל פי הדיווח במערכת המוקד ושל מחלקת גנים ונוף, בעקבות כל תלונה בוצע גיזום עשבייה במקום (באמצעות חרמש) וניקיון.

### תוצאות הבירור

התלונה בנוגע לאי חידוש מתקני המשחקים נמצאה מוצדקת, מאחר שבמשך חודשים רבים קיים מחסור במקום במתקני משחק. נמסר כאמור, שיש כוונה לחדשם בשנה הבאה.

לגבי עשבייה וניקיון הגינה, נראה כי העירייה פעלה להסרת המפגעים, אולם קיומן של תלונות חוזרות ונשנות מעידה על כך שהטיפול לא היה משביע רצון. לנוכח תוצאות הבירור, נראה לכאורה כי התלונה **מוצדקת** בעיקרה.

### 13. עיכוב בפיתוח שביל והיעדר מענה לפניה

#### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב המתגורר בשד' בן גוריון בעיר, הלין על כך שלא הושלם פיתוחו של שביל הנמצא בסמוך לביתו. לטענתו, הוחל בריצוף השביל ובשלב כלשהו העבודות נעצרו, ובמשך חודשים רבים אין תאורה במקום ואין השלמה של הריצוף והגיגון. כן טען, כי פנה מספר פעמים למוקד העירוני ולא קיבל מענה. יש לציין, כי התלונה הועברה לממונה דרך נציבות תלונות הציבור, שאליה פנה המתלונן.

#### בירור התלונה

בירור במנהלת השכונות החדשות בעיר (פסגות אפק) העלה, כי מדובר בשטח אשר פיתוחו הנו באחריות משרד השיכון.

לדברי מנהל המנהלת, העבודות במקום הופסקו מסיבה כלשהי, ובעקבות פנייתו אל החברה המנהלת מטעם משרד השיכון, הובטח שקבלן אחר ימשיך בעבודות. עם זאת, מאחר שהקבלן האמור עסוק בהשלמת עבודת פיתוח אחרת בשכונה, כניסתו למקום מתעכבת.

בנוגע לתאורה במקום, נערך מכרז וקבלן תאורה החל כבר בעבודה. בתוך כשבועיים ממועד התלונה חושמלו כבר חלק מעמודי התאורה במקום והעבודה נמשכת. יש לציין, שבעקבות פניית המת"צ לגורמים הנוגעים בדבר במנהלת השכונות החדשות ובמחלקת חשמל העירונית, נוצר עם המתלונן קשר ונמסרו לו עדכונים על הנעשה.

#### תוצאות הבירור

עיכוב של חודשים בהשלמת פיתוח ובהתקנת תאורה בדרכי גישה חיוניים באזור מגורים מאוכלס, אינו סביר.

לערייה שליטה מוגבלת על פיתוח חלק מהשכונות (בשל כך שהנו באחריות משרד השיכון), אולם מתבקש להגביר את התאום ואת הלחץ על גורמי משרד השיכון האחראים, למניעת מצב כנ"ל.

מתן המענה לתושב התעכב גם כן, וניתן למעשה רק בעקבות התערבות המת"צ.

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

## 14. עיכוב בפיתוח טיילת "רביבים"

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על התמשכות בלתי סבירה של פיתוח טיילת "רביבים" בשכונת פסגות אפק, ועל היעדר תאורה בקטע הטיילת הסמוך לרח' רביבים. כן הלינה, על התעלמות ועל היעדר מענה בכתב לפניוטיה החוזרות ונשנות בנושא לעירייה.

### בירור התלונה

נערך בירור עם מנהל מנהלת המתחמים בשכונת פסגות אפק, עם מנהל מחלקת חשמל בעירייה ועם הממונה על פניות הציבור בעירייה. נמסר, כי הטיילת המדוברת נמצאת בשכונת פסגות אפק אשר פיתוחה הנו באחריות משרד השיכון (על פי הסכם הגג). פיתוח הטיילת החל לפני כשנתיים, ובדומה לפיתוח כל השכונה (שהנה גדולה יחסית), הוא נעשה בשלבים, וכן היו במהלכו גם תקלות ועיכובים שונים. בקטע הטיילת המדובר, שאורכו כ-200 מטר (בין רחוב הרב גורן לרחוב בן גוריון), נתגלו ליקויים רבים, הן בתכנון והן בביצוע. כן עלה, כי לצורך חיבור המקטע לחשמל, נדרשה הקמה של חדר טרפו (אשר לא תוכננה מראש). בימים אלה מתבצע תכנון מחדש של המקטע במטרה לתקן את הליקויים שנמצאו. תהליך זה צפוי להימשך מספר חודשים. באשר לתאורה, הקמת חדר הטרפו הושלמה, ובימים אלה נעשה מאמץ לחבר את המקטע המדובר לחשמל, והוא אמור להתבצע על ידי חברת החשמל עוד החודש (לפני חג הפסח). לעניין בקשתה של התושבת לקבל מענה לפניוטיה, נמסר כי מזכירת מחלקת פניות הציבור עדכנה את המתלוננת בעל פה (בשיחות טלפוניות), על התקדמות עבודות הפיתוח. עם זאת, לא נמסרה למתלוננת התייחסות בכתב.

### **תוצאות הבירור:**

בעניין העיכוב בפיתוח והשלמת התאורה בקטע הטיילת האמור, נמצא כי התלונה

#### **מוצדקת.**

אין חולק, כי התמשכות עבודות הפיתוח זמן כה רב, מהווה מטרד לתושבים, והיעדר תאורה במקום הנה גם בעלת השלכות בטיחותיות.

ריבוי ליקויי התכנון והביצוע, מצביעים על כשלים, אשר להם אחראי לכאורה בעיקר משרד השיכון (שהנו אחראי על הפיתוח), אולם גם גורמי העירייה, אשר אמונים על קיום פיקוח ובקרה, הן על התכנון והן על הביצוע.

בעניין המענה למתלוננת, נמצא כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

למתלוננת נמסרו דיווחים ועדכונים בעל-פה על התקדמות הפיתוח, ומכאן שלא הייתה התעלמות מפניותיה. עם זאת, לא ניתן לה מענה בכתב כפי שבקשה, וכמתבקש.

הביקורת העבירה לגורמים הנוגעים בדבר בעירייה, את המלצותיה להגברת הפיקוח ומידת המעורבות, הן בשלבי התכנון והן בשלבי הביצוע, של פיתוח המתחמים בשכונת פסגות אפק, שבאחריות משרד השיכון.

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת שכונת פסגות אפק בעיר, הלינה על כך שגינת המשחקים ברחוב גרטי וקרל קורי מס' 17, אינה מוארת בשעות הערב, והדבר מהווה סכנה לילדים המשחקים בה בחשכה. לטענתה, פניות תושבים למוקד העירוני בנושא, נענו בתשובות בלתי מספקות.

### בירור התלונה

בירור במחלקת גנים ונוף ובמחלקת חשמל באגף שפ"ע העלה, כי פיתוח הגינה המדוברת הנו באחריות משרד השיכון ולאחר סיום עבודות הפיתוח והתקנת מתקני המשחקים, חל עיכוב בתהליכי העבודה מול חברת חשמל, ובחיבור הגינה למערכת החשמל העירונית. למרות זאת, הוחלט בעירייה לקבל את הגינה ולפתוח אותה לציבור. יש לציין, שכחודש ימים לאחר מועד הגשת התלונה, חברה הגינה לחשמל.

### תוצאות הבירור

תהליך פיתוחן של גינות משחקים ציבוריות הנו מורכב לעיתים, וכן כרוך בעיכובים אשר חלקם אינם בשליטת העירייה. עם זאת, קבלת הגינה לאחריות העירייה ממשרד השיכון, וכן ההחלטה על פתיחתה לציבור ללא תאורה, במשך מספר חודשים, עשויה להוות סכנה בטיחותית לילדים המשתמשים במתקני המשחקים שבה.

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

המת"צ המליץ בפני הגורמים הנוגעים בדבר, לשקול להימנע מקבלת גינות אשר טרם הושלמו בהן כל העבודות, וכן למנוע את השימוש בהן, עד להשלמת התאורה במקום.

## 16. אי טיפול במפגע של צינור הדולף לרחוב

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה אינה מטפלת בפניות חוזרות למוקד העירוני, על צינור ניקוז היוצא מגינת בית משותף ומטפטף על המדרכה, באופן היוצר מפגע בשל ירוקת, יתושים, עשביה וסכנת החלקה.

### בירור התלונה

בירור במערכת המוקד העירוני ובמחלקת תברואה, העלתה כי המתלונן פנה שלוש פעמים למוקד העירוני, בהפרש של כשבוע ימים בין הפניות. בעקבות הפניה השנייה, בוצע ניקוי של המדרכה אולם הבעיה לא נפתרה. בעקבות פניית המת"צ, נשלח למקום פקח אשר רשם התראה לדיירי הבית המשותף שממנו יוצא הצינור. ההתראה כללה דרישה לטפל בנושא. כן הופנה נציג הדיירים אל מחלקת פיקוח הנדסה לקבלת הנחיות לגבי אופן הטיפול במפגע.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי בירור התלונה כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה **מוצדקת**. בעקבות התלונה, החלה העירייה בנקיטת צעדים לטיפול במפגע.



## 17. עיכוב בפיתוח רחוב

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הלינה על כך שעבודות הפיתוח ברחוב אגמית הופסקו בטרם סיומן, וכתוצאה מכך, לא הושלם הגיבון, יש גלישה של חול מהערוגות אל הרחוב, ונגרם מטריד לתושבים במשך חודשים רבים (להלן בתמונה).



### בירור התלונה

בירור במחלקת גנים ונוף העלה, כי פרויקט פיתוח הרחוב האמור בוצע על ידי החברה הכלכלית לראש העין (להלן: החכ"ל), ובשל חילוקי דעות עם הקבלן, נעצרו העבודות במקום למשך מספר חודשים.

כשבועיים לפני הגעת התלונה, הוכנס למקום קבלן אחר (על ידי מחלקת גנים ונוף), אשר החל בהכנת הקרקע לגיבון. נמסר למת"צ, כי עבודות הכנת הקרקע כוללות ריסוס במספר סבבים, למניעת צמיחת עשבייה במקום (מסוג סעידה), ותהליך זה צפוי להימשך מספר שבועות.

### **תוצאות הבירור**

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל, נראה כי העיכוב בהשלמת עבודות פיתוח הרחוב הנו באחריות העירייה והחכ"ל, אשר היו צריכים להאיץ את השלמת העבודות, ואת החלפת הקבלן המבצע, ככל שהדבר נדרש.

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

המת"צ המליץ בפני הגורמים הנוגעים בדבר להפיק את הלקחים המתבקשים, למניעת עיכובים דומים בעתיד.

## 18. התמשכות הטיפול בבקשה להיתר בניה

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שבקשתו לקבלת היתר בניה, מטופלת באגף הנדסה במשך למעלה מארבעה חודשים (בין חודש מאי לחודש ספטמבר 2020), וכי מדובר בהתמשכות בלתי סבירה.

### בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה, כי הבקשה להיתר הוגשה ביום 5.5.20, נבדקה באגף והועברה לבקרה המרחבית ביום 30.6.20. ביום 11.8.20 הועברו לבא כוח התושב הערות הבקרה, אשר כללו הערות מהותיות (חסרה התייחסות לקווי בניין ע"פ התב"ע, נמצאו טעויות בחישוב שטחי הבניין, חסר תשריט חלוקה בצירוף חתימת בעלי הזכויות, וכיוצ"ב). ביום 17.08.20 הוגשה הבקשה בשנית, ללא תיקון הערות הבקרה ועל כן הוחזרה אל בא כוח התושב לצורך תיקון.

### תוצאות הבירור

נראה שהעיכוב בטיפול נבע בעיקרו מריבוי הליקויים בבקשה עצמה וכן מסיבות התלויות במתלונן עצמו. עם זאת, נראה כי חל עיכוב מסוים (של כחודש וחצי) בהעברת הבקשה לבקרה המרחבית. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

## 19. בניה ללא פתרון חניה

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה אשרה בניית 2 בנייני מגורים גבוהים (בני 6 קומות) בין רחוב הטיס לרחוב ג'ון קנדי, ללא חניון תת קרקעי. לטענתו, מדובר בהקלה בלתי הגיונית שנתנה ליזמים, אשר תגביר את מצוקת החניה הקיימת באזור גם כיום.

### בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה, כי הבניה המדוברת אושרה וקבלה היתר במסגרת תב"ע 4180179259 משנת 2015, ובמסגרת תהליך הרישוי, נערך פרסום להתנגדויות ונתנה אפשרות להשיג על התכניות.

היתר הבניה ניתן לאחר אישור התכניות כדין, בוועדות התכנון, המקומית והמחוזית, לרבות פתרונות החניה והסדרי התנועה שאושרו על ידי יועץ תנועה.

עוד נמצא, כי בתחום המגרש הוקצו כ-96 חניות, ובנוסף – שטח תפעולי (לפריקה וטעינה). יש לציין, כי מדובר ביחס חניה גבוה מהמקובל (בשני הבניינים 32 יחידות דיור בלבד + שטח מסחרי).

מהנדס העיר הוסיף וציין, כי בימים אלה מקודמת גם תכנית לבניית חניון ציבורי סמוך.

### תוצאות הבירור

הבירור העלה, כי במסגרת הליך רישוי הבניה האמורה, נתנו פתרונות חניה אשר תוכננו ואושרו על ידי הגורמים המקצועיים, כדין.

אשר על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.

## 20. אי אכיפה כנגד עבירות בניה

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה לא נקטה במשך מספר שנים בצעדי אכיפה כלשהם כלפי שכניו אשר בנו ללא היתר קומת מגורים נוספת בביתם, 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 כארבע 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. למרות התערבות המת"צ בנושא בשלהי שנת 2019, והודעת מחלקת רישוי ופיקוח על חידוש הטיפול בתיק, לא נעשתה התקדמות כלשהי, עד לפנייה נוספת של המתלונן בשלהי שנת 2020.

בעקבות פניית המת"צ בשנית, הודיעה מחלקת רישוי ופיקוח בחודש נובמבר 2020, כי התיק יטופל בעדיפות גבוהה. ואכן, במהלך חודש נובמבר 2020 נערך "דוח פיקוח ראשוני" חדש, הוצא צו כניסה למקרקעין ונערך דוח פיקוח נוסף. בחודש דצמבר 2020 נחקרו בעירייה בעלי המקרקעין (השכנים), הושלם תיק החקירה והועבר לתביעה העירונית. בהמשך, הוגש כנגד השכנים כתב אישום בבית המשפט לעניינים מקומיים בפתח תקווה.

## תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל נקבע, כי 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.

## 21. עיכוב הטיפול בבקשה להיתר בניה

### עיקרי התלונה

המתלונן, עו"ד שהנו בא כוחה של תושבת העיר, הלין על כך שהוועדה המקומית לתכנון ובנייה (להלן הוועדה המקומית), מתעכבת בהוצאת היתר בניה למרשתו, ללא כל סיבה עניינית, וכי נגרם לה נזק עקב כך. המתלונן הוסיף וטען, כי פנה פעמים רבות בעל-פה ובכתב לגורמים שונים בעירייה, ללא הואיל.

### בירור התלונה

בירור בוועדה המקומית העלה, כי הושלמו למעשה כל הפעולות הנדרשות לקידום הבקשה להיתר בניה, ובשל פרישתה לגמלאות של עובדת הוועדה אשר טפלה בתיק, התעכב הטיפול בבקשה במשך כחודשיים, שבהם היא לא הועברה לשמאי הוועדה, לצורך קביעת חבות היטל השבחה, ככל שקיימת. בעקבות פניית המת"צ, קודם הטיפול בבקשה, והיא הועברה אל שמאי הוועדה.

### תוצאות הבירור

פרישתה לגמלאות של עובדת הוועדה אינה סיבה המצדיקה, לדעת המת"צ, עיכוב של חודשיים בטיפול בבקשה להיתר. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

## 22. אכיפה בררנית כנגד בניה חריגה

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר אשר נאלצה לפרק מרפסת שבנתה ללא היתר וכן לשלם קנס במסגרת הסדר מותנה עם התביעה העירונית, הלינה על כך שהעירייה נהגה במקרה שלה ב"אכיפה בררנית". לטענתה, בבניין שלה וכן בבניינים סמוכים נבנו מרפסות דומות ללא שהעירייה נקטה בצעדי אכיפה כנגד הדיירים.

### בירור התלונה

בירור במחלקת רישוי ופיקוח וכן בתביעה העירונית העלה, שבעקבות תלונת שכן, נפתח כנגד המתלוננת תיק פיקוח בגין בניית מרפסת בשטח של כ-10 מ"ר ומעקה זכוכית בדירתה (אשר בקומה הרביעית בבניין), ללא היתר.

לדברי התובעת העירונית, בשים לב למהות העבירה, היקפה ומדיניות התביעה העירונית הוחלט להימנע מהגשת כתב אישום פלילי והוחל מתווה של סגירת התיק בהסדר מותנה שאושר ע"י הפרקליטות. במסגרת ההסדר עליו חתמה המתלוננת, התחייבה בין היתר להרוס את המרפסת תוך 6 חודשיים ולשלם קנס, אלא אם יינתן היתר כדין. בקשתה של המתלוננת לקבל היתר סורבה על ידי רשות הרישוי, לאור פגיעה בחזיתות, העדר זכויות ומגבלות קווי בניין.

המתלוננת לא ערערה על החלטת רשות הרישוי, הרסה את המרפסת ושלמה את הקנס בסך 3,000 ₪. לאור זאת נסגר התיק בעניינה בעילה של הסדר מותנה. בעניין הטענה על אכיפה בררנית הסבירה התובעת העירונית, שכלל, מפקחי הועדה מונחים לבצע ביקורת רוחבית באזור בו מבוצעת אכיפה על מנת שהאכיפה תהא שיוונית ככל שניתן.

בסיור שערך המת"צ במקום, נצפתה מרפסת נוספת אחת בלבד אשר נבנתה לכאורה ללא היתר, ובהיקף מצומצם באופן משמעותי מזו שבנתה המתלוננת.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל, לא נמצא בסיס לטענה על אכיפה בררנית במקרה דנן, ונראה שהוקפד על אכיפה שבמסגרת המדיניות ובאופן הוגן ומקל. אשר על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.



## 23. אי אכיפה כנגד בניה בניגוד לחוק

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה אינה פועלת כנגד אדם המבצע בניה בלתי חוקית לכאורה בנכס אשר כלל אינו בבעלותו (ברחוב העבודה). לטענת המתלונן, העירייה התעלמה מתלונה קודמת שהעביר בנושא, והבניה הבלתי חוקית נמשכת באין מפריע.

### בירור התלונה

בירור במחלקת פיקוח של הוועדה לתכנון ובניה העלתה, כי בעבר ננקטו צעדי אכיפה כנגד בניה בלתי חוקית במקום, ובמסגרת זו הוצאו צווי הריסה והוגשו כתבי אישום. עוד נמצא, שבעקבות התלונה הראשונה מיום 23.9.20, הוצא ביום 24.9.20 צו הפסקת עבודות. בעקבות התלונה השנייה מיום 7.10.20 על חידוש העבודות כביכול, נשלח למקום פקח ביום 12.10.20, אשר דיווח כי לא מתבצעות במקום עבודות כלשהן ולא נראה כי הייתה התקדמות כלשהי ביחס לביקור הקודם.

### תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה, שיום אחד לאחר התלונה הראשונה הוצא צו הפסקת עבודות, ו-5 ימים לאחר התלונה השנייה (שכללו ימי חול המועד וסוף שבוע), הגיע פקח אשר נכח כי לא הייתה הפרה של הצו. לאור ממצאי הבירור נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.

## 24. אי אכיפה כנגד חריגות בניה

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שתלונתו כנגד חריגות בניה של שכנו אינן מטופלות ואינן נאכפות על ידי העירייה. לטענתו, חריגות הבניה הנ"ל מונעות ממנו אפשרות לקדם קבלת היתר בניה בנכס שבבעלותו, ומכאן שחוסר המעש של העירייה פוגע גם בו.

### בירור התלונה

בירור במערכת המוקד העירוני ובמחלקת פיקוח של הוועדה המקומית לתכנון ובניה העלה, כי המתלונן פנה אל המוקד העירוני לראשונה ביום 8.6.20 והתריע כנגד חריגות בניה משמעותיות וסכנה בטיחותית. רק ביום 22.7.20 דווח במערכת המוקד על ידי מפקחת במחלקת הפיקוח, כי הפניה תטופל "לפי נהלי המחלקה" אולם לא נעשה דבר. ביום 22.8.20 נפתחה פניה חוזרת בנושא במוקד העירוני. בעקבות פניית המת"צ, נפתח ביום 13.8.20 תיק חקירה כנגד בעלי הנכס החורג, וזאת לאחר שבביקור המפקחת במקום עלה, שקיימות חריגות בניה בהיקף כ-136 מ"ר (!), וכן מספר חריגות נוספות.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל, נראה כי חל שיהוי ניכר בטיפול בפניית המתלונן ובפתיחת תיק חקירה כנגד האחראים לחריגות בניה משמעותיות. הטיפול בתלונה החל רק בעקבות תלונה שניה ופניית המת"צ, כחודשיים לאחר הפניה הראשונה למוקד העירוני. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

## 25. אי קידום הבניה במתחם E

### עיקרי התלונה

המתלונן, זכה בחודש דצמבר 2017 בהגרלה שבמסגרת פרויקט "מחיר למשתכן" במתחם E בעיר, ומלין על כך שטרם הוחל בבניית הפרויקט ושהעירייה אינה פועלת לקידומו. המתלונן פנה אל משרד השיכון, ולטענתו, הופנה אל העירייה.

### בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה, כי נושא קידום הפרויקט אינו בסמכותה של הוועדה המקומית ראש העין, כי אם של הוועדה המחוזית, אשר קבעה התניות ומגבלות שונות בנוגע לקידום תכניות בניה ופיתוח בשכונת "פסגות אפק" הכוללת את הפרויקט. להלן ציטוט מהחלטת הוועדה המחוזית מיום 30.7.20:

#### החלטה:

1. הוועדה דנה פעם נוספת בבקשה לשינוי התניות תחבורתיות עבור המתחמים החדשים בראש העין, וזאת מבלי שמולאו התנאים התחבורתיים שנקבעו בחלטות הוועדה או שחלה בהם התקדמות משמעותית ומבלי שהוצגו נתונים תחבורתיים התומכים בבקשה.
2. הוועדה בחנה את הבקשה לשינוי ההתניות עבור 2,000 יח"ד נוספות. הוצגה בפניה עמדת משרד התחבורה לתעדף התניות לתחבורה ציבורית, הוצגה בפניה סקירת הפרויקטים התחבורתיים ומצבם ע"י נציגת משרד התחבורה, לפיה עדיין לא החלו בביצוע חלק משמעותי מהמטלות התחבורתיות המהוות תנאי להמשך הפיתוח בשכונה ולאחר ששמעה הוועדה גם את עמדת משרד השיכון ועיריית ראש העין רואה הוועדה קושי רב בשינוי ההתניות התחבורתיות.
3. בנסיבות אלו סבורה הוועדה כי אין מקום לאשר מתן היתרים נוספים מעבר לאלו שאושרו.

כעולה מהחלטת הוועדה המחוזית (לעיל), נראה כי לא מולאו התניות תחבורתיות שנקבעו, והוועדה גם לא מצאה לנכון לשנות את ההתניות שנקבעו. למרות זאת נמסר, כי העירייה פועלת לבחינה מחודשת של ההתניות התחבורתיות, במטרה לבחון דרכים להקלה בהן, באופן שיאפשר לקדם את הבניה בשכונה.

### תוצאות הבירור

אין ספק, שהיעדר התקדמות בקידום הפיתוח והבניה בפרויקטים ששווקו מהווה פגיעה ועוול קשה כלפי הזוכים בהגרלות "מחיר למשתכן" המצפים לקבל את דירותיהם בתוך זמן סביר. עם זאת, נראה כי נושא ההתקדמות בפרויקט נמצא בעיקר בידיהם של הוועדה המחוזית, ושל משרדי הממשלה הרלוונטיים, ולא בשליטת העירייה או הוועדה המקומית. אשר על כן, בכל הנוגע לתלונה כלפי העירייה, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

## 26. הטיפול בבקשה לאישור תכנית חלוקה

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, המבקש לאשר תכנית חלוקת מגרש בית משותף, לצורך מכירה של אחת היחידות במגרש. לטענתו, הטיפול בבקשתו על ידי אגף הנדסה מתמשך ללא הצדקה, ובקשתו לקבל את עמדת העירייה בכתב אינה נענית. לדבריו, נדרש להעביר ליועמ"ש הוועדה המקומית לתכנון ובנייה בקשה מסודרת בכתב, ומאז שעשה זאת, חלפו כחודשיים ימים ללא שקיבל מענה.

### בירור התלונה

בירור באגף הנדסה העלה, כי בקשת החלוקה שהגיש התושב, כרוכה בבדיקות ובירורים שונים אשר הטיפול בהם ארך זמן. בעקבות בקשתו של המתלונן לקבל מענה בכתב, הוא התבקש על ידי בודקת התכניות באגף הנדסה להעביר ליועמ"ש הוועדה המקומית לתכנון ובנייה מכתב מסודר עם שאלותיו. ביום 24.9.20 העביר המתלונן ליועמ"ש את המכתב עם שאלותיו, אולם עד למועד הגשת תלונתו ביום 25.11.20 לא קיבל את המענה שהובטח לו. בהמשך לפניית המת"צ, רק ביום 13.12.20 נתנה לתושב תשובה בכתב מאת יועמ"ש הוועדה המקומית לתכנון ובנייה.

### תוצאות הבירור

ממצאי הבירור כמפורט לעיל מעלים, כי למרות קיום מורכבות בטיפול בבקשתו של המתלונן, חל שיהוי בלתי סביר בטיפול בה, ובעיקר, בבקשתו לקבל מענה מסודר בכתב. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**. המת"צ העביר לאגף הנדסה את המלצותיו לייעול ולזירוז הטיפול בבקשות ובמתן מענה לפונים.

**27. עיכוב במתן אישור רישום לטאבו**

**עיקרי התלונה**

המתלונן, תושב העיר, הגיש בחודש מרץ 2020 בקשה לרישום הסכם שיתוף בטאבו. לטענתו, במשך כחודשיים לא הופק עבורו אישור העירייה לטאבו, הנדרש לביצוע הרישום.

**בירור התלונה**

בירור באגף הנדסה ובמחלקת גבייה העלה, כי בסמוך לאחר בקשת המתלונן, הפיקה מחלקת הגבייה את האישור לטאבו, והעבירה אותו ביום 4.3.20 להמשך טיפול במחלקת הפיקוח שבאגף הנדסה. באחריות מחלקת הפיקוח, לבדוק אם קיימות במקום חריגות בניה וחבות לתשלום היטלים כלשהם, ולהמציא לתושב שובר תשלום בהתאם. רק בעקבות פניית המת"צ, הופק לתושב ביום 4.5.20 שובר תשלום היטל בניה (בגין חריגת בניה שנמצאה) הדרוש להשלמת התהליך. ממחלקת הפיקוח נמסר, שהעיכוב בהשלמת הטיפול נגרם בשל עומס על המחלקה, צמצום מספר העובדים בשל מגפת הקורונה, וחג הפסח שחל בתקופה האמורה.

**תוצאות הבירור**

המת"צ סבר, שעיכוב של כחודשיים בהמצאת שובר תשלום אינו סביר, למרות הנסיבות שתוארו.

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

המת"צ העביר למחלקת הפיקוח את הצעתו להפקת הלקחים המתבקשים.

## 28. היעדר מענה במחלקת גביה

### עיקרי התלונה

המתלוננת, בעלת עסק בעיר, פנתה לטענתה אל מחלקת הגביה מספר פעמים במהלך כשלושה חודשים, הן באמצעות דואר אלקטרוני והן באמצעות הטלפון, במספר בקשות הנוגעות לארנונה ובכלל זה: בקשה לשינוי סיווג, בירור לגבי חוב ובירור לגבי שטח העסק המחויב.

לטענתה, לא קבלה מענה להודעות הדואר האלקטרוני, ובטלפון הובטח לה מספר פעמים כי יחזרו אליה ולא חזרו.

### בירור התלונה

המת"צ הפנה את בקשת המתלוננת אל מחלקת הגביה, ובתוך יומיים ניתן לתושבת מענה לכל בקשותיה. לא ניתן הסבר המניח את הדעת לשיהוי בטיפול בפניה או לאי מתן מענה לפניותיה.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה **מוצדקת**. המת"צ המליץ בפני מחלקת גבייה, להפיק את הלקחים המתבקשים למניעת הישנות המקרה.

## 29. היעדר מענה בפניה לוועדה לתכנון ובניה

### עיקרי התלונה

המתלונן, עו"ד וכונס נכסים, המטפל בענייניו של תושב העיר ונדרש לעיין בתיק בניין, הלין על כך שפנה לוועדה לתכנון ובניה (להלן: הוועדה), בבקשה לתאום הגעתו לעיין בתיק, ולא נענה במשך כשבועיים.

### בירור התלונה

בירור בוועדה העלה, כי בקשת המתלונן נשלחה לכתובת הדואר האלקטרוני של הוועדה, ובשל מחלה של עובד הארכיון, לא טופלה, אלא רק בעקבות פניית המת"צ לוועדה, דהיינו כחודש לאחר מועד פניית המתלונן.

### תוצאות הבירור

כל הפונה לקבלת שירות מהעירייה זכאי לקבל מענה בתוך זמן סביר, וניתן לצפות כי בקשה לתאום הגעה תיענה באופן מהיר (יום-יומיים). מחלת עובד אינה צריכה להיות עילה לאי מתן שירות כגון זה שנתבקש, וראוי כי ימונה ממלא מקום, אשר ייתן מענה לפונים. המלצה ברוח זו הועברה לוועדה. לאור ממצאי הבירור נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

### 30. היעדר אישור להעברת מסמכים ומענה בגבייה

#### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, בקשה לקבל מהעירייה אישור לטאבו על רישום העברת בעלות בנכס. לטענתה, העבירה בקשתה באמצעות מערכת הטפסים המקוונת של העירייה, אולם לא קבלה אישור על כך שהבקשה והמסמכים הנלווים התקבלו. בהמשך שלחה מספר מיילים למחלקת הגבייה ולא קבלה אישור או מענה. לטענתה, התקשתה גם ביצירת קשר טלפוני עם מחלקת גבייה.

#### בירור התלונה

בירור במחלקת גבייה העלה, כי בקשתה של התושבת התקבלה באמצע חודש יוני והטיפול בה הסתיים ביום 7.7.20, דהיינו בתוך כשלושה שבועות מהפניה. יש לציין, כי טיפול בבקשה לאישור רישום בטאבו כרוך בשליחת פקח מאגף הנדסה לנכס ועריכת בדיקות ותחשיבים, עד להפקת שובר תשלום בגין היטלים שונים, על פי הנדרש. בנוגע למתן אישור ומענה לפנייה המקוונת, נמצא כי מערכת הטפסים המקוונת אינה מפיקה אישורים על קבלת בקשות ומסמכים נלווים.

בנוגע לפניות במייל, נמצא כי המתלוננת פנתה למחלקת הגבייה בארבעה מיילים לכתובת: [gvia@rosh.org.il](mailto:gvia@rosh.org.il) (בתאריכים: 11.6.20, 14.6.20, 16.6.20, 21.6.20), ולא

#### קבלה מענה.

בירור במחלקה העלה, כי הפניות מטופלות באופן שוטף, אולם המחלקה אינה נוהגת לאשר במייל חוזר את קבלתן או מידע על משך הטיפול הצפוי. לדברי מנהלת המחלקה, בעבר נהגו להשיב למיילים המתקבלים, אולם הדבר גרם לשיח של שאלות ותשובות, בעיקר בנוגע למועד סיום הטיפול שאינו ידוע, מאחר שהוא תלוי בטיפול של מחלקת רישוי ופיקוח באגף הנדסה. לכן, לדבריה חדלה המחלקה ממתן מענה, אלא רק בסיום הטיפול.



### תוצאות הבירור

נראה כי משך הטיפול בבקשת המתלוננת היה סביר. עם זאת, היעדר אישור על קבלת בקשות ומסמכים במערכת הטפסים המקוונת, וכן על פניות למחלקה בדואר אלקטרוני, אינו מקובל, ויוצר חוסר וודאות בנוגע לעצם קבלת הבקשות והטיפול בהן.

המת"צ העביר למחלקת גביה את המלצתו, לשקול מתן מענה מידי לכל הפונים, וככל האפשר, גם הערכה בלתי מחייבת לגבי משך הטיפול הצפוי (מתוך הניסיון הנצבר). מנהל מערכות מידע בעירייה דיווח, כי פנה כבר אל ספקית השירות של מערכת הטפסים המקוונת, בדרישה להפקת אישור אוטומטי על קבלת בקשות וטפסים באמצעות המערכת.

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

### 31. שירות לקוי בספרייה העירונית

#### עיקרי התלונה

התקבלו שתי תלונות משתי תושבות העיר, אשר הלינו על רמת שירות לקויה שמספקת הספרייה העירונית בתקופה שלאחר הסגר השני (נובמבר 2020).  
לטענתן, שעות קבלת הקהל מצומצמות ביותר ורובן בשעות הבוקר שאינן נוחות לאנשים רבים. יש קושי בזימון תורים במרשתת, והדבר אינו אפשרי לעיתים קרובות בשל היעדר תורים. כן טענו, כי הספרניות אינן זמינות לעיתים בשעות קבלת הקהל בשל יציאה משותפת להפסקה.

#### בירור התלונה

בירור בספרייה העירונית ובאגף החינוך (האחראי על הספרייה) העלה, כי 2 ספרניות עובדות יום יום בספרייה, אולם שעות קבלת הקהל אכן צומצמו והן: יומיים בשבוע בשעות הבוקר, יום אחד אחה"צ וביום שישי. במרשתת העירונית ניתן הסבר חלקי לגבי האפשרויות לקבלת שירות בספרייה.

מנהלת הספרייה הסבירה, שכוח האדם בספרייה צומצם בשל מגבלות הקורונה, הכניסה לספרייה הוגבלה אף היא ל-10 איש בלבד בכל עת, ואם יש קושי בקבלת תורים, ניתן להזמין ספרים באמצעות אתר המרשתת ולקבלם ללא תור בשעות הפתיחה. לדבריה המידע שפורסם באתר המרשתת אכן מוגבל, אולם קיים מידע מפורט בנושא בפייסבוק העירוני. המנהלת אישרה, כי הספרניות נוהגות לצאת ביחד להפסקות בנות רבע שעה לכל היותר.

בהמשך לפניית המת"צ, הורחבו באופן משמעותי שעות קבלת הקהל בספרייה (לארבע פעמים בשבוע אחה"צ) והורחב המידע המפורסם במרשתת לגבי האפשרויות השונות לקבלת השירותים בספרייה. בנוסף לכך, הופסק הנוהג של יציאת הספרניות להפסקות משותפות בעת קבלת הקהל.

#### בירור התלונה

ממצאי הבירור כמפורט לעיל העלו, כי לנוכח הביקוש הגדול לשירותי הספרייה, במיוחד בתקופת הסגרים וביניהם, המענה שספקה הספרייה לא היה מספק. עם זאת, בעקבות קבלת התלונות לפניית המת"צ, שופרה באופן ניכר רמת השירות בספרייה.  
אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

## 32. פעילות הספרייה העירונית בתקופת הקורונה

### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שבמהלך תקופת משבר הקורונה (בין חודש מרץ לחודש מאי 2020), הייתה הספרייה העירונית סגורה, גם לאחר חזרה לפעילות של רוב השירותים הציבוריים. לטענתו, בעריות רבות אחרות המשיכו הספריות לפעול, אם באמצעות שירות השאלת ספרים בתאום מראש מחוץ לבניין הספרייה, או תחת מגבלות "התו הסגול".

### בירור התלונה

הבירור העלה, כי לאור המגבלות שהוטלו במסגרת משבר הקורונה, הוחלט בעירייה שלא לפתוח את הספרייה העירונית לקהל הרחב, אולם הספרייה המשיכה לספק למנויים שירותי קריאה באמצעים דיגיטליים, ללא עלות, ובהם: שירותי "הספרייה הדיגיטלית הישראלית" - באמצעות אפליקציית "ליבי", ואפשרות להורדת ספרי שמע (מתוך מבחר של כ-1,800 כותרים) - באמצעות אפליקציית "אייקסט".

סקירה ברשויות מקומיות אחרות בסביבה העלתה, כי רבות מהן אכן העניקו שירותי השאלה מחוץ למבנה, בתאום מראש ובשלב מסוים גם פתחו חלק מהספריות את שעריהן לקהל הרחב, תחת מגבלות "התו הסגול", כגון העריות: הרצליה, רעננה, פ"ת, הוד השרון, קרית אונו ועוד.

בעקבות פניית המת"צ אל מנכ"ל העירייה ואל אגף החינוך (האחראי על הספרייה העירונית), הוחלט על פתיחת שערי הספרייה לקהל הרחב, על פי הנחיות ה"תו הסגול", כדלקמן:

בכניסה לספרייה הוצבה עמדה מאוישת והתאפשרה כניסה רק על פי תאום מראש (טלפונית או באינטרנט), עם מסכות בלבד, לצורך החלפת ספרים ולמשך 15 דקות בלבד, לאחר בדיקת חום וחיטוי הידיים באלקוג'ל. החזרת ספרים התאפשרה גם באמצעות מכונה אוטומטית המוצבת בכניסה.

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

בעמדת הספרנית הוצבה מחיצת פלסטיק לחציצה בין הספרנית לקהל, וכן סומנו קווים לעמידה במרחק 2 מטר מהעמדה. ספרים אשר הוחזרו לספרייה אוחסנו בחדר בידוד למשך 3 ימים בטרם הוחזרו למדפים. הפתיחה בוצעה בפועל ביום 20.5.24.

### תוצאות הבירור

לאור ממצאי הבירור, נראה כי שירותי הספרייה העירונית בראש העין אכן היו מוגבלים ביחס לעיריות אחרות בסביבה. פתיחת שערי הספרייה לציבור תחת מגבלות "התו הסגול" נעשתה רק בעקבות קבלת התלונה ופניית המת"צ, וזאת באיחור של כשבועיים ביחס לעיריות סמוכות אחרות.

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

### 33. היעדר צהרונים לילדי שכבת ג' בתקופת הקורונה

#### עיקרי התלונה

התקבלו שתי תלונות של שני תושבי העיר, הורים לתלמידי כיתה ג' בבית ספר בעיר, אשר הלינו על כך שהעירייה ביטלה (בחודש נובמבר 2020) את צהרונים שכבה ג', בהתראה קצרה של 48 שעות, וללא מתן מענה חליפי. יש לציין, כי התלונות הועברו לנציבות תלונות הציבור, וממנה הועברו לטיפול בעירייה.

#### בירור התלונה:

נערך בירור עם מנכ"ל העירייה, עם מנכ"ל "מקום בלב" (המפעילה את הצהרונים בעיר), עם הממונים על תחום קורונה בעירייה ועם גורמים באגף החינוך. כן נבדקה חקיקה רלוונטית והנחיות משרד החינוך בנושא, נכון למועד התלונה. ראשית יצוין, שבעקבות פניית אחד המתלוננים ל"מקום בלב", ניתן לו מענה מפורט בכתב ממנכ"ל "מקום בלב".

בעניין ההתראה הקצרה להורים, נמצא כי גם ההנחיות של הגורמים המוסמכים (משרד הבריאות ומשרד החינוך) בתקופת הקורונה ניתנות לעירייה בהתראה קצרה, ולפיכך הדבר למעשה אינו בשליטה של העירייה.

בעניין מתן פתרונות על ידי העירייה, מסר מנכ"ל "מקום בלב", כי למרות שהמדינה מתקצבת צהרונים לשכבות א' ו-ב' שבהם 10 ילדים ומעלה, פעלה העירייה וממנה על חשבונה קבוצות קטנות יותר (שבהן 8-9 ילדים).

לגבי הצהרונים בשכבה ג' המופעלים במימון ההורים, מדובר בקבוצות קטנות במיוחד (4-5 ילדים) וכן בפיזור גדול יחסית בעיר.

לדבריו, הפעלתם בקבוצות קטנות אינה מעשית מבחינה כלכלית ואילו צירוף מספר קבוצות ביחד כרוך בסיכון בריאותי של הדבקה.

בבחינת ההיבט החוקי של צירוף קבוצות עולה, כי על פי תקנה 24א(ב) לתקנות סמכויות מיוחדות להתמודדות עם נגיף הקורונה החדש (הוראת שעה) (הגבלת פעילות של מוסדות המקיימים פעילות חינוך), תש"ף-2020:

"ניתן לצרף יחד תלמידים לקבוצת צהרון קבועה משתי קבוצות קבועות ככל האפשר, ולכל היותר משלוש כיתות אורגניות, ובלבד שמספר התלמידים בקבוצה זו לא יעלה על 28 תלמידים".

מכאן, שקיימת לכאורה אפשרות חוקית לצירוף 3 קבוצות בצהרון, והדבר נתון לשיקול דעתה של כל רשות מקומית.

מנהלת החינוך היסודי באגף חינוך מסרה, כי למרות שאין איסור על צירוף קבוצות, משרד החינוך ממליץ לרשויות המקומיות להימנע מכך.

מנכ"ל העירייה מסר, כי צירוף 3 קבוצות ילדים מכיתות אם שונות בצהרון מגביר באופן משמעותי את הסיכון להידבקות בקורונה וכן את ההשלכות של גילוי כל חולה בצהרון, מבחינת היקף ההדבקה ומספר האנשים שיאלצו להיכנס לבידוד.

לדבריו, הדבר נדון בעירייה, לרבות ההשלכות הכלכליות של הפתרונות השונים, ולנוכח מצב התחלואה הגואה במדינה וכן בעיר, הוחלט כי בשלב זה לא יאושר צירוף 3 קבוצות ילדים.

עם זאת, נתנה למנהלי בתיה"ס הפועלים במסגרת "ניהול עצמי" אפשרות להציע יוזמות משלהם בנושא זה, ובשלב זה, לפחות בית ספר אחד בעיר נותן פתרון לילדי שכבה ג' שלו.

#### תוצאות הבירור:

בעניין ההתראה הקצרה להורים על סגירת הצהרון, נראה כי הדבר אינו בשליטת העירייה.

בעניין היעדר מענה לילדי שכבה ג', נראה כי אכן מדובר בפגיעה משמעותית באיכות השירותים העירוניים המסופקים לתושבי העיר, וכן באורח החיים של הורי הילדים.

במצב שבו ניתן לרשויות המקומיות שיקול דעת עצמאי, אך טבעי כי רשויות שונות תקבלנה החלטות שונות בעניין מסוג זה, בהתאם לנסיבות השונות בכל רשות.

לדעת המת"צ, העירייה בחנה את השיקולים הרלוונטיים, הן מהבחינה הכלכלית והן מהבחינה הבריאותית (לרבות המלצתו של משרה"ח בנושא), ומכאן שהחלטתה לסגור את הצהרונים, הנה שקולה וסבירה.

למרות האמור לעיל, מאחר שהוכח כי יש בנמצא פתרונות יצירתיים (כגון זה המיושם באחד מבתיה"ס), וכן לנוכח העובדה שהעירייה מממנת פתרון עבור ילדי שכבות א' ו-ב',

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

המליץ המת"צ לעירייה, לשוב ולבחון דרכים נוספות ויצירתיות לפתרון עבור ילדי שכבת ג', לרבות באמצעות מימון משותף של ההורים ושל העירייה, תוך צירוף מינימלי של ילדים מקבוצות שונות.

בהמשך להמלצת הביקורת מסר מנכ"ל העירייה, כי הנושא ישוב ויבחן על ידי העירייה, בהתאם לנסיבות המשתנות.

בהמשך לבירור התלונה כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**. יש לציין, כי בהמשך להעברת המענה לתלונה אל נציבות תלונות הציבור, הודיעה הנציבות, כי לא נמצא מקום להתערבות מצדה בשיקול הדעת של העירייה בנושא.

### 34. מטרדים הנובעים מתחבורה ציבורית

#### עיקרי התלונה

- המתלוננת, תושבת רח' ה' באייר בעיר, הלינה על מטרדים שונים הנובעים מהתחבורה הציבורית בסביבת מגוריה. להלן עיקרי טענותיה:
  - עודף קווי תחבורה ברחוב ובקשתה לדלל אותם (בשל רעש, זיהום אויר וכיוצ"ב).
  - נסיעה פרועה של נהגי חברת "אפיקים".
  - חוסר בפסי האטה, וטענה שפסי האטה הקיימים שטוחים ואינם יעילים.
  - הצבת מעבר חצייה במרכזו של עיקול מול גינת משחקים (מול בית מס' 68 ברחוב ה' באייר) באופן היוצר בעיית שדה ראייה וסכנה לאנשים החוצים.
  - חוסר התייחסות לתלונותיה ופניותיה אל מחלקת תחבורה בעירייה.

#### בירור התלונה

ממחלקת תחבורה בעירייה ניתן מענה מפורט לטענות אשר עיקריו להלן:

- בעניין ריבוי קווי תחבורה ברחוב, נמסר שכל קווי התחבורה ומסלוליהם נבדקים ומאושרים על ידי משרד התחבורה, ולא התקבלו תלונות מתושבים נוספים בנושא. למרות זאת, מנהלת המחלקה נמצאת בקשר רציף עם ראש וועד השכונה, וביחד עמו נבחנות דרכים להפחתת כמות הקווים, למשל באמצעות הפעלת "שאתלים" שיאפשרו להעתיק חלק מהקווים. בכל מקרה יש לקחת בחשבון, כי הדבר עשוי לפגוע במשתמשי התחבורה הציבורית וכן יחייב את אישורם של חברת "אפיקים" ושל משרד התחבורה.
- בעניין הנסיעה הפרועה לכאורה של נהגי חברת "אפיקים", התלונה הועברה לטיפול החברה, ובמענה שניתן על ידי מנכ"ל החברה, הובטח כי יוגבר הפיקוח והביקורת על אופן נהיגת הנהגים בעיר. בקשה דומה הועברה גם אל יחידת השיטור והפיקוח העירונית. בכל מקרה, מתבקש להעביר תלונות ממוקדות ככל האפשר, כדי שניתן יהיה לברר אותן מול הנהגים הנוגעים בדבר.
- בעניין המחסור כביכול בפסי האטה, נמצא שבעקבות פניית תושבים בנושא ובהתייעצות עם יועץ תחבורה, הוספו לאחרונה פסי האטה ברחוב (ה' באייר), וקיימים בו כיום לא פחות מ-17 פסי האטה, כאשר מיקומם וסוגם נקבעו על ידי יועץ תחבורה מומחה.



## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

- בעניין מעבר החציה הממוקם בעיקול, סמוך לגן משחקים ומהווה סכנה כביכול (ראה תמונה), במקום קיימים מעקות בטיחות ועמודונים, לבטיחותם של משתמשי הגן והמדרכה. בדיקה בתיעוד של תאונות במקום העלתה, כי במשך כ-10 שנים שבהם קיים מעבר החציה במקום, לא דווח על נפגעים כתוצאה מתאונה במקום. למרות האמור, התבקש יועץ התנועה של העירייה לבחון שוב את הסדרי הבטיחות במקום, וקבע כי הנם עומדים בתקינה.



- באשר לטענה על אי מתן מענה כביכול לפניות התושבת, הציגה מנהלת המחלקה התכתבות בדואר אלקטרוני, ממנה עולה, כי מחלקת תחבורה לא התעלמה מפניות התושבת וניתן לה מענה.

### תוצאות הברור

לאור ממצאי הברור כמפורט לעיל, נקבע כי התלונה אינה מוצדקת.

### 35. ביטול קו אוטובוס במהלך משבר הקורונה

#### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר אשר עושה שימוש בקו אוטובוס מספר 250 של חברת "אפיקים", הלין על כך שבחודש מאי 2020 הופסק קו האוטובוס הנ"ל המשמש אותו לנסיעה לעבודה ובחזרה. זאת בשעה, שקווי נסיעה אחרים הושבו לפעילות. לטענתו, העירייה וחברת "אפיקים" החליטו לא לחדש את הקו, בשל שימוש מצומצם יחסית בו, בשעה שקווים אחרים, עמוסים יותר, הושבו לפעילות.

#### בירור התלונה

בירור במחלקת תחבורה העירונית העלתה, כי ההחלטה על הפסקה וחדוש פעילות של קו זה או אחר במהלך משבר הקורונה אינה בסמכות העירייה או חברת "אפיקים", כי אם בסמכות משרד התחבורה אשר מעביר הנחיות בנושא זה לחברה ולעירייה. מנהלת המחלקה ציינה, כי היא נמצאת בקשר רצוף עם הגורמים הנוגעים בדבר במשרד התחבורה, במטרה להשיב לפעילות, מהר ככל האפשר, את כל קווי הנסיעה שהופסקו. יש לציין, כי במהלך בירור התלונה נמסר, כי הקו המדובר הושב לפעילות ביום 31.5.20.

#### תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה, כי ההחלטה על אי חידוש קו האוטובוס האמור אינו בסמכות העירייה או חברת "אפיקים", והעירייה מצידה, עשתה ככל יכולתה לקדם את חידוש הפעילות מול משרד התחבורה.

אשר על כן נקבע, כי התלונה אינה מוצדקת.

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת רחוב העלייה בעיר, פנתה לנציבות תלונות הציבור והלינה כנגד העירייה על כך, שלמרות פניות שלה ושל תושבים נוספים ברחוב, בעניין מצוקת חניה חמורה ברחוב, העירייה לא פעלה במשך כשלוש שנים לתקן את המצב. לדבריה, בעבר הובטח, כי יוכשרו מקומות חניה נוספים ברחוב, אולם הדבר לא נעשה, ופניותיהם אינן זוכות עוד למענה או להתייחסות הגורמים הרלוונטיים בעירייה. התלונה הועברה מהנציבות אל המת"צ, בצירוף הצעה לתאום פגישה במתכונת של גישור, בהשתתפותם של נציגי הנציבות.

### בירור התלונה

בירור בוועדה המקומית ועם עוזר ראש העיר העלה, כי במסגרת פיתוח פארק סמוך (ברחוב קיבוץ גלויות), אושרה לאחרונה תכנית להקמת מגרש חניה ציבורי אשר יכיל כ- 30 מקומות חניה, מרחק עשרות מטרים בודדים מרחוב העלייה, לרבות כביש גישה מרחוב קיבוץ גלויות. עוד נמסר, כי התוכנית הועברה כבר לביצוע באמצעות החברה הכלכלית ראש העין, אשר צפויה להתחיל בעבודות בתוך כשלושה חודשים ממועד הגשת התלונה. משך העבודה הצפוי, כחודש ימים. בהמשך לכך, הודיעה הנציבות כי היא מפסיקה את הטיפול בתלונה.

### תוצאות הבירור

מחסור בחניה הנה תופעה שכיחה בערים רבות, ובמקרה דנן, לא הייתה העירייה מחויבת לספק חניות בהיקף העולה על התכנון המקורי. למרות זאת, ערכה העירייה תכניות לפתרון המצוקה והנה בתהליך מתקדם של הוצאתן אל הפועל. עם זאת, נראה כי אכן נתנו לתושבים "הבטחות", וכן נערכו תכניות להקמת החניון המדובר כבר לפני כארבע שנים, ואלה לא קודמו בקצב המצופה. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.

37. אי אכיפה של איסור חניה ברחוב

עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת רחוב עירית בעיר, הלינה על כך שהעירייה אינה אוכפת איסור חניה של רכב כבד ברחוב שבו היא מתגוררת. לטענתה, פנתה פעמים רבות למוקד העירוני בתלונה על רכב מסחרי מסוים אשר חונה במקום פעמים רבות במהלך הלילה בניגוד לחוק, ללא שהעירייה נקטה בצעדי אכיפה מספקים כנגדו. לדבריה, נתנו מספר דוחות לבעל הרכב אולם הם בוטלו ככל הנראה. המתלוננת הוסיפה, כי החניה במקום כרוכה בסכנה, שכן הרכב בולט ממפרץ החניה ועל כן מהווה סכנה לנוסעים בדרך בעת חשכה.

בירור התלונה

בירור העלה, שבמקום מוצב תמרור 432 (בתמונה), האוסר על חניית רכב שמשקלו הכולל מעל 4 טון בין השעות 19:00 עד 06:00 למחרת. ראוי לציון, כי מתמונת הרכב שהועברה, יש קושי לקבוע את משקלו של הרכב האמור.



בירור באגף בטחון ופיקוח העלה, שבעקבות תלונות חוזרות ונשנות בנושא, בוצעה אכיפה משמעותית כנגד הרכב האמור. במשך כ-6 חודשים שלפני בירור התלונה, נתנו לבעל הרכב 3 אזהרות וכן-11 דוחות קנס. בבדיקת מצב גביית הקנסות נמצא, כי נכון למועד הבירור שולמו כבר על ידי בעלי הרכב 8 מהדוחות (אחד באופן חלקי והיתר באופן מלא). עוד נמצא, כי לא הוגש ערעור כנגד אף אחד מהדוחות ולפיכך אף דוח לא בוטל והליכי גבייתם נמשכים (באמצעות חברת "מטרופארק").

בירור עם התובע העירוני העלה, כי אין בידי העירייה אמצעים נוספים לפעולה, מלבד מתן דוחות, והדבר ניתן לביצוע אף בתדירות יומית.

### תוצאות הבירור

ממצאי הבירור העלו, כי בוצעה אכיפה משמעותית כנגד הרכב המדובר, באמצעות שליחת פקחים והטלת קנסות כספיים. עם זאת, לנוכח העבירה החוזרת ונשנית, נראה שהיה מקום להגברת האכיפה. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**. יש לציין, שבעקבות פניית המת"צ, הודיע מנהל אגף בטחון ופיקוח כי תיעשה הגברה של האכיפה במקום.

### 38. ניהול ענף הכדורשת על ידי עמותת הספורט

#### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, הפעילה שנים רבות בענף הכדורשת בעיר, הלינה כנגד עמותת הספורט של העירייה, על התנהלות שאינה תקינה בנוגע לענף הכדורשת והמכרז שערכה להפעלת החוגים והליגות בענף, לרבות ההחלטה על הפעלת הענף ללא מפעיל חיצוני בשנת הפעילות תשפ"א ועוד.

התלונה עסקה בשש טענות עיקריות כדלקמן:

1. תנאי מכרז מפלים בענף הכדורשת ביחס לענפי ספורט אחרים (כגון: משחקי כדור, פינג-פונג, קרטה, כדורגל וכדורסל), בעיקר בשל הדרישה כי מפעיל הכדורשת ישלם עבור השימוש באולמות וכן שיעור מסוים מתוך הגבייה, בעוד שבענפים האחרים המפעילים אינם נדרשים לשלם עבור הנ"ל.
2. הוצאת מכרז הכדורשת על ידי עמותת הספורט "ברגע האחרון" ובתנאים קשים במיוחד, במטרה שלא יהיו מציעים למכרז, וכך יתאפשר לעמותה להפעיל את הענף באופן ישיר, ללא מפעיל חיצוני.
3. הפעלת הענף על ידי העמותה, תוך גיוס רכז/ת ומאמנים/ות ללא מכרז או קול קורא.
4. התנהלות העמותה גרמה ל"השבתת" הענף ולאיי התחלת הפעילות בזמן.
5. המתלוננת הביעה תחושתה, כי מדובר ביחס מזלזל ומפלה על רקע מיני, כנגד ענף הכדורשת הנחשב "נשי", ביחס לענפים ה"גבריים" האחרים.
6. דחיית בקשות להשכרת אולמות לצורך משחקי כדורשת כספורט עממי, מהוות אפליה ביחס לענפים אחרים שבהם הדבר מתאפשר (כגון כדורסל).

#### בירור התלונה

לצורך בירור התלונה, ערך המת"צ פגישות עם המתלוננת ועם שתי פעילות נוספות בענף הכדורשת, עם מנהל עמותת הספורט ועם גורמים נוספים. כן נבחנו מסמכים שונים כגון מכרזי הכדורשת (הקודם והנוכחי), ההסכמים עם מפעיל הכדורשת ועם מפעילים אחרים, נהלים שונים, פרסומים ועוד. כן התקבלו חוו"ד משפטיות בנוגע לחלק מהסוגיות.

**באשר לטענה הראשונה** בעניין תנאים מפלים כביכול במכרז הכדורשת ביחס לענפים אחרים, התקבלו הסברים ממנהל עמותת הספורט כדלקמן:

- **ענף משחקי כדור וענף קרטה** – מדובר בהתקשרויות המתקיימות כבר מספר שנים בין מפעילי החוגים לבין מחלקת הספורט של העירייה, באמצעות חוזה שכירת אולמות המתחדש מדי שנה. המפעילים הנ"ל לא עברו מעולם מכרז, ודמי השכירות שהנם משלמים לא עודכנו זמן רב. לדברי מנהל עמותת הספורט, מיד עם כניסתו לתפקיד בחודש יולי 2020, דרש להעביר את הפעילות ממחלקת הספורט לעמותה ולחדול משיטת ההתקשרות הנ"ל, שבה מפעיל עצמאי שוכר אולמות או מגרשים עירוניים לצורך פעילות עסקית מאורגנת. לטענתו, החוזים עם מפעילי החוגים הנ"ל חודשו, בטרם נכנס לתפקידו, למשך שנה, ולפיכך לא ניתן היה לצאת למכרז מידי בענפים אלו. למרות זאת, פנה המנהל למפעילים, ובהסכמה עמם נערך שינוי בתנאי ההתקשרות, באופן שבמקום תשלום דמי שכירות, הם משלמים כיום לעמותה שיעור קבוע מהכנסותיהם (בין 15% ל-20%). בשנה הבאה, לאחר תום ההסכם, בכוונת מנהל העמותה לצאת למכרז אשר יכול כל הנראה תשלום עבור שימוש במגרשים, בכפוף להחלטת העירייה בעניין זה.
- **ענף טניס שולחן** – המפעיל נבחר בתהליך הצעות מחיר, אשר על פיו הוא משלם לעמותה 32% מהכנסותיו (יצוין כי מפעיל ענף טניס שדה משלם לעמותה 30% מהכנסותיו). מאחר שהמכרז בתוקף עד לסוף שנת הפעילות תשפ"א, לא ניתן היה לצאת במכרז חדש. לאחר תום ההסכם, בכוונת מנהל העמותה לצאת בשנה הבאה למכרז אשר יכול כל הנראה תשלום עבור שימוש במגרשים, בכפוף להחלטת העירייה בעניין זה.
- **ענף הכדורסל** – ענף זה הנו בהפעלה עצמית של העמותה, ולכן אינו רלוונטי לעניין מכרז או לנושא תשלום עבור השימוש במגרשים.
- **ענף הכדורגל** – המפעיל נבחר במכרז, בו נקבע סכום קבוע שהנו משלם לעמותה מדי שנה. בשנה האחרונה סכום זה הנו בסך 100 אש"ח. כן נקבע בהסכם, כי מעל היקף שימוש מסוים, ישלם המפעיל לעמותה תשלום נוסף עבור השימוש במגרשים. לטענת מנהל העמותה, התשלום שמעביר המפעיל לעמותה מגלם בתוכו תשלום גלובלי סביר עבור השימוש במגרשים.

כמו כן, הסכומים שנדרש המפעיל להעביר לעמותה אינם תלויים במספר הנרשמים לחוגים, ומכאן שקיים מרכיב של סיכון מבחינת המפעיל. סיכון זה אכן התממש השנה (בשל משבר הקורונה), לנוכח ירידה משמעותית בהיקף הפעילות, ולמרות זאת שילם המפעיל את מלוא הסכום שנדרש לשלם על פי ההסכם. המנהל הוסיף, כי בשל משבר הקורונה הוארך ההסכם עם המפעיל למספר חודשים, אולם הוא יוצא למכרז חדש במהלך החודשים הראשונים של שנת 2021. המכרז החדש יכול כלל הנראה תשלום עבור שימוש במגרשים, בכפוף להחלטת העירייה בעניין זה.

**באשר לטענה השנייה**, בעניין הוצאת המכרז באופן שנועד למנוע השתתפות מציעים לצורך ניהול עצמי של הענף על ידי העמותה.

מנהל העמותה הסביר, כי רק לאחר כישלון המכרז ובעקבותיו, הוחלט למעשה על ניהול הענף על ידי העמותה. כן ציין, כי לעמותה שמורה הסמכות לקבוע את האופן שבו יופעל כל אחד מענפי הספורט שבאחריותה, והיא אינה זקוקה ל"תירוץ" כלשהו כדי להחליט על מעבר מהפעלה באמצעות מפעיל להפעלה עצמית (כפי שהיא עושה בענף הכדורסל למשל). המנהל הסביר, כי הוצאת המכרז בשלב מאוחר ביחס למועד פתיחת העונה, נבע בעיקר מחילופי מנהל העמותה, ומיד לאחר כניסתו לתפקידו בחודש יולי 2020, החל בטיפול במכרז באופן מהיר ויעיל.

באשר לטענה על החמרת תנאי המכרז ביחס למכרז הקודם משנת 2017, נמצא כי בין שני המכרזים היו שלושה הבדלים משמעותיים והם:

1. במכרז הקודם נדרש המפעיל לשלם לעמותה 10% מהגביה מהמשתתפות, בעוד שבמכרז החדש הוא נדרש לשלם 20% מהגביה.
2. במכרז הקודם לא נדרש המפעיל לשלם עבור השכרת מגרשים ובמכרז החדש נדרש לשלם על פי תעריפים קבועים.
3. במכרז הקודם הרישום והגביה עבור ליגות הכדורשת בוצעו על ידי המפעיל ובאחריותו, ואילו במכרז החדש, הרישום והגביה נעשו דרך עמותת הספורט. עם זאת יצוין, כי מדובר בגביית סכום חד פעמי שנתי אשר נועד בעיקר לכיסוי הוצאות הליגה.



מנהל העמותה הסביר, כי ההחלטה על גביית דמי שימוש באולמות במכרז החדש נבעה בעיקר מהחלטת מנכ"ל העירייה מיום 29.7.20 (זמן קצר לפני היציאה למכרז ביום 20.8.20), כי החל מחודש ינואר 2021 תחויב עמותת הספורט על ידי העירייה בתשלום עבור השימוש במגרשים ובאולמות העירוניים, ומכאן שעליה להשית זאת על המפעילים בכל המכרזים הבאים. כן טען, כי הדרישה כי הרישום והגביה עבור הליגות תיעשה דרך העמותה, נבעה מכך שהמפעיל הקודם נמנע ממסירת מידע לעמותה על הרישום לליגות, למרות שהתבקש, ומאחר שמדובר בפעילות משמעותית שבאחריות העמותה, הנערכת במתקנים עירוניים ובהשתתפות מאות נשים מכל הארץ, ולפיכך, מתבקש כי בידי העמותה יהיו מידע ושליטה על הנעשה בפעילות הליגות. מבחינה כספית, טען המנהל, לא הייתה לכך משמעות מאחר שכספי הגביה נועדו לכסות את עלות פעילות הליגות בלבד. כן ציין, כי לצורך עידוד ההרשמה, הוחלט השנה לוותר לחלוטין על הגביה עבור הליגות.

**באשר לטענה השלישית** בעניין גיוס רכז/ת ומאמנים/ות ללא מכרז או קול קורא.

מנהל העמותה הסביר, כי לנוכח כישלון הליך המכרז, האיחור שנגרם בפתיחת העונה והרצון לצמצם ככל האפשר את הפגיעה במשתתפות, עלה צורך בקיצור תהליכי גיוס הרכז/ת והמאמנים. על פי חו"ד משפטית שנתקבלה, בנסיבות האמורות, התאפשר להעסיק עובדים כנ"ל באופן זמני לתקופה של עד 3 חודשים, עד ליציאה למכרז או קול קורא.

בפועל – במהלך חודש אוקטובר פורסם "קול קורא" שבאמצעותו גויסה מאמנת, וכן מונתה בחודש ספטמבר רכזת ענף הפועלת בהתנדבות (ללא שכר), עד לעריכת מכרז אשר נועד להתפרסם במהלך חודש דצמבר 2020.

**באשר לטענה הרביעית** על כך שהתנהלות העמותה גרמה ל"השבתת" הענף ולא התחלת הפעילות בזמן, טען מנהל העמותה, כי למרות כישלון המכרז וההחלטה המאוחרת יחסית על הפעלה עצמית של הענף, כבר ביום 3.9.20 נפתחה ההרשמה לחוגי הכדורשת ופורסמה במדיית שונות. כן ציין, כי סמוך לאחר "פתיחת העונה" התקיים למעשה סגר אשר מנע קיום הפעילות, ובהמשך (ועד היום למעשה) הוטלו לסירוגין מגבלות שונות, אשר מנעו למעשה פתיחה תקינה של העונה, וזאת בכל הארץ.

**באשר לטענה החמישית** על אפליה על רקע מיני, טען מנהל העמותה, כי העמותה אינה מפלה בין המינים וכל ענפי הספורט שבאחריותה פתוחים בפני שני המינים כאחד.

לדבריו, אף בענף הכדורגל הנחשב "גברי" יש קבוצת נשים, ובענף הכדורשת (במסגרת ה"מאמאנט") משחקים גם גברים. המנהל ציין, כי בטורניר הכדורשת שנועד להיערך בחנוכה (ונדחה בשל תקנות הקורונה), הוקצו שעות אולם מוגדרות גם עבור קבוצות גברים.

**באשר לטענה השישית** על דחיית בקשות להשכרת אולמות לצורך משחקי כדורשת כספורט עממי, נמסר על ידי מנהל העמותה, כי העמותה אינה מונעת השכרת אולמות לכל סוג של ספורט עממי, לרבות כדורשת. על פי נהלי העירייה, הזמנת אולמות אחה"צ לטובת ספורט עממי (אשר צריך להיות בלתי מאורגן, ללא מאמן וללא תשלום כלשהו), נעשית על פי סדר קדימות (בה ניתנת עדיפות לפעילות עירונית מאורגנת) ו"על בסיס מקום פנוי". לדבריו, לאחרונה סורבה בקשתה של המתלוננת להשכיר אולם עבור פעילות ספורט עממי כביכול, לאחר שבירור קצר העלה כי מדובר למעשה בפעילות מאורגנת אשר נועדה לעקוף את נהלי העירייה בנושא. המנהל הוסיף, כי הדבר הוסבר ונומק בפני המתלוננת, הן בכתב והן בעל-פה.

#### **תוצאות הבירור**

להלן מסקנות המת"צ בנוגע לכל אחת מהטענות שבתלונה, בעקבות הבירור שגערך והתשובות שנתקבלו מהגורמים הנוגעים בדבר:

**באשר לטענה הראשונה** בעניין תנאים מפלים כביכול במרכז הכדורשת ביחס לענפים אחרים:

נראה שקיים שוני באופן ההתקשרות בין ענפים שונים. בכל ענף קיימים מאפיינים שונים, סיכונים שונים ונסיבות, אשר אינן מאפשרות להגיע למסקנה כי בענף הכדורשת תנאי ההתקשרות הנם הקשים ביותר בהכרח. נושא התשלום עבור שימוש באולמות ומגרשים הנו נושא שעלה כבר בעבר, אולם לא יושם, וזאת ככל הנראה בשל העובדה שהעירייה **לא גבתה** עד היום מהעמותה תשלום כנ"ל. לנוכח הוראת מנכ"ל העירייה מחודש יולי 2020 על גביית התשלום הנ"ל מעמותת הספורט, נראה כי החלטת העמותה לכלול תשלום כנ"ל בתנאי מכרז הכדורשת החדש, וכן בכל המכרזים שעתידיים לצאת, הנה סבירה ואינה מפלה. אשר על כן **התלונה בעניין זה אינה מוצדקת.**

בעניין נוהג ההתקשרות "בהסכמי שכירות" וללא מכרז עם המפעילים בענפי משחקי כדור וקרטה, מחזק המת"צ את החלטתו של מנהל העמותה, לחדול מנוהג זה. לפיכך,

העביר המת"צ לעמותת הספורט את המלצתו, כי החלטת המנהל בעניין תיושם מיד עם סיום תוקפם של ההסכמים הנוכחיים עם המפעילים.

**באשר לטענה השנייה** בעניין הוצאת המכרז באופן שנועד למנוע השתתפות של מציעים ולצורך ניהול עצמי של הענף על ידי העמותה, נמצא, כי המכרז אכן פורסם "בהתראה קצרה יחסית" לפני פתיחת העונה, וכן חלה החמרה בתנאי המכרז ביחס להסכם הקודם, הן בנוגע לשיעור התשלום מההכנסות והן בנוגע לתשלום עבור שימוש במגרשים. עם זאת, לנוכח הנסיבות שפורטו באשר להחלטתו הגורפת של המנכ"ל על תשלום עבור האולמות (אשר היוותה סיבה עיקרית להחמרת תנאי המכרז על ידי השתתפותם של המפעילים), העובדה כי העיכוב ביציאה למכרז נבעה בעיקר מחילופי מנהל העמותה זמן קצר קודם לכן, וכן לנוכח הטיעון המוצדק, כי לעמותת הספורט שמורה ממילא הסמכות לשנות את תנאי ההתקשרות, אין לכאורה בסיס להוכחת הטענה, כי המכרז נערך מתוך כוונה נסתרת להכשלתו. אשר על כן **התלונה אינה מוצדקת.**

**באשר לטענה השלישית** בעניין גיוס רכז/ת ומאמנים/ות בתהליך שאינו תקין, ללא מכרז או קול קורא.

אין ספק שתהליך מכרז הנו "דרך המלך" התקינה והרצויה לגיוס כוח אדם בעמותה. ברור גם, כי התארגנות מוקדמת יותר למכרז הכדורשת ועריכתו זמן מספיק לפני פתיחת העונה, כמתבקש, היה משפר את סיכויי הצלחתו של המכרז ומאפשר גם עריכת תהליך מכרז לגיוס כוח אדם כנדרש. עם זאת, בהתקיים הנסיבות שהביאו לדחיפות בגיוס כוח האדם הדרוש, ולאור חו"ד המשפטית בנושא, נראה כי אף תהליך גיוסן של רכזת הענף והמאמנת כעובדות זמניות ללא מכרז, הנו תקין, אם כי לא הרצוי והמועדף. אשר על כן נקבע כי **התלונה מוצדקת באופן חלקי.**

**באשר לטענה הרביעית** על כך שהתנהלות העמותה גרמה ל"השבתת" הענף ולא התחלת הפעילות בזמן.

עריכת מכרז הכדורשת באיחור, הייתה הגורם העיקרי לכך שלאחר כישלוננו, לא היה לעמותה זמן מספיק להתארגנות להפעלה עצמית תקינה של הענף, לרבות גיוס כוח האדם הנדרש, ביצוע פרסומים מספקים, רישום ושיבוץ הקבוצות ופתיחה מסודרת של העונה. הנסיבות של חילופי המנהל בסוף חודש יולי מסבירות אולי את ביצוע כל הנ"ל בתנאי לחץ זמן ובאיחור, **אולם אין בהן כדי להצדיק זאת כלפי הציבור.** למרות "פתיחת

ההרשמה" בזמן כביכול, הדבר נעשה בטרם גויסה רכזת ענף ומאמנים, וללא פרסום והסבר מפורטים מטעם העמותה לגבי פורמט ההפעלה החדש של הענף. באמצע חודש ספטמבר 2020 נעשה פרסום כללי על פתיחת ההרשמה, אולם רק בסוף חודש אוקטובר פורסם מידע מפורט על אופן הפעלת הפעילות, וכן פורסמו פרטיה של רכזת הענף החדשה.

בנסיבות אלה, ניתן גם להבין את חששן של רוב המתאמנות מביצוע הרישום, לאחר שבמשך שנים הורגלו לפעילות באמצעות מפעילים קבועים, אשר על פי דברי המתלוננות, היו לשביעות רצון המלאה של המשתתפות. **אשר על כן התלונה בעניין זה נמצאה מוצדקת.**

המת"צ המליץ בעניין זה לעמותה להפיק את הלקחים המתבקשים, בנוגע להתארגנות מוקדמת ומסודרת לפני כל מכרז ופעילות חדשה.

**באשר לטענה החמישית** על אפליה על רקע מיני, לא הובאו בפני המת"צ כל ראיות מוחשיות לחיזוק הטענה, ומשכך נקבע, **כי התלונה בעניין זה אינה מוצדקת.**

**באשר לטענה השישית** על אפליית ענף הכדורשת בתחום השכרת אולמות, נמצא כי השכרת אולמות לפעילות **ספורט עממי** בלבד ועל פי סדר קדימות קבוע, הנה מדיניות המעוגנת בנהלים, מפורסמת באתר העירייה וכן נהוגה כלפי רוב הענפים וכלפי כל התושבים. הסברו של מנהל העמותה כי סרב להשכיר אולם למתלוננת מהטעם כי מדובר בפעילות מאורגנת שאינה "ספורט עממי", הנו הסבר המתיישב עם מדיניות העירייה, ולפיכך, אין לכאורה בסיס להוכחת הטענה על אפליה. **אשר על כן התלונה בעניין זה אינה מוצדקת.**

### 39. שיקום אסיר משוחרר מחוסר דיור

#### עיקרי התלונה

המתלונן, אסיר לשעבר ומחוסר דיור, המתגורר באוטובוס ישן בעיר, הלן על כך שהעירייה אינה מקיימת הבטחה שנתנה לו בשנת 2018, לספק לו דיור חליפי לרבות חיבור לתשתיות. התלונה הועברה דרך נציבות תלונות הציבור.

#### בירור התלונה

בירור התלונה העלה, כי בשנת 2018 הגיש המתלונן תלונה קודמת דרך נציבות תלונות הציבור, על כך שבכוונת העירייה לפנות אותו ממקום מגוריו (באוטובוס הישן), בשל עבודות פיתוח שהיא מבקשת לבצע במקום. בעקבות התלונה נערכה בעירייה ביום 26.6.18 פגישה רבת משתתפים, אשר כללה שתי נציגות מנציבות שירות המדינה ואת נציגי העירייה הבאים: סגן ראש העיר, מהנדס העיר, יועמ"ש הוועדה המקומית, מנהלת מחלקת רישוי ומנהלת מחלקת נכסים. על פי סיכום הפגישה, שנערך על ידי נציגי נציבות שירות המדינה, אכן הוצע למתלונן, לפני משורת הדין, מעבר לקרוואן חלופי, לרבות חיבור לתשתיות, במרחק כ-20 מטר ממקום "מגוריו" באותה עת. בעקבות הפגישה הנ"ל הודיעה הנציבות, כי היא מקבלת את עמדת העירייה ואינה מתערבת עוד בנושא.

מאחר שעבודות הפיתוח במקום נעצרו, נמנעה העירייה מפינוי המתלונן ולא ספקה לו את הדיור החליפי שהובטח.

בעקבות התלונה הנוכחית מחודש נובמבר 2020, הודיע עוזר ראש העיר, כי בימים אלה מבצעת העירייה עבודות השלמה שונות במקום, אשר כוללות את הקמת הקרוואן שהובטח למתלונן, בתנאים משופרים, לרבות חיבור לתשתיות מים, ביוב וחשמל אשר חלקם כבר בוצע. העבודות צפויות להסתיים עד לאמצע חודש דצמבר 2020.

#### תוצאות הבירור

מאחר שהעירייה לא עמדה בהבטחה שנתנה למתלונן בשנת 2018, לספק למתלונן דיור חליפי ומשופר, נקבע כי התלונה **מוצדקת**.

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

עם זאת יצוין, כי בסמוך לאחר הגשת התלונה, עמדה העירייה בהבטחתה. המת"צ מציין, שקיים ספק באשר לתקינות מתן הבטחה כגון זו שנתנה בשנת 2018 למתלונן. עם זאת, לאור העובדה כי הדבר נעשה בזמנו בליווי יועצים משפטיים, וכן בתאום עם נציבות שירות המדינה (אשר לא הסתייגה מהבטחות העירייה), אין המת"צ מוצא לנכון להתערב בנושא זה.

**40. אי פרסום פרוטוקולים של ישיבות מועצת העיר במועד**

**עיקרי התלונה**

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך, שפרוטוקולים של ישיבות מועצת העיר לא פורסמו באתר המרשתת העירוני, בתוך המועד שנקבע לפרסומם על פי החוק. המתלונן התייחס בתלונתו לפרוטוקולים של הישיבות: מס' 29/14 מיום 26.5.20 ומס' 30/14 מיום 2.6.20.

**בירור התלונה**

בירור אצל יועמ"ש העירייה העלה, כי על פי סעיפים 51 עד 56 בתוספת השנייה לפקודת העיריות, חלה חובה לחתום ולהעביר אל חברי מועצת העיר את הפרוטוקולים של ישיבות מועצת העיר בתוך 14 יום ממועד הישיבה, ולאפשר לחברי המועצה לבקש לערוך בהם תיקונים בתוך 7 ימים נוספים. ככל שלא היו בקשות לתיקון, הפרוטוקול הופך לסופי ויש לפרסמו.

יש לציין, כי על פי סעיף 51 לתוספת השנייה, במידה שחל עיכוב באישור הפרוטוקולים **"בגלל סיבות שליושב ראש הישיבה או למרכז ישיבות המועצה לא הייתה שליטה עליהן, יימסר הפרוטוקול במועד המוקדם האפשרי."**

נכון למועד בירור התלונה ביום 29.6.20, טרם פורסמו הפרוטוקולים שאליהם התייחס המתלונן, ומכאן שחל עיכוב של בין 6 ועד 13 ימים לכל הפחות בפרסומם. מנהלת לשכת מנכ"ל העירייה הסבירה לביקורת, כי תהליך אישור כל פרוטוקול הנו מורכב, שכן הפרוטוקול מועבר להגהה, לבדיקה ולאישור של מספר גורמים ובהם: מנהלת לשכת מנכ"ל העירייה, גזבר העירייה, יועמ"ש העירייה, מנכ"ל העירייה וראש העיר. כל זאת, בטרם העברתם אל חברי מועצת העיר. כן ציינה, כי החברה המתמללת את ישיבות העירייה, נדרשת להעביר את הפרוטוקולים בתוך 3 ימים ממועד הישיבה, אך לעיתים הנה מאחרת בהעברתם.

### **תוצאות הבירור**

ממצאי הבירור כאמור לעיל, העלו כי חל עיכוב של מספר ימים במועד פרסומם של 2 הפרוטוקולים האמורים, ביחס למועד שנקבע בחוק. עם זאת, קיימת אפשרות שהעיכוב נבע, לפחות בחלקו, מסיבות שאינן בשליטה של העירייה. המת"צ העביר המלצותיו להפקת הלקחים המתבקשים למניעת הישנות מקרים כנ"ל. אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת באופן חלקי**.



#### 41. אכיפה כנגד תחנת תדלוק בגז הפועלת ללא רישיון עסק

##### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלין על כך שהעירייה אינה פועלת להפסקת פעילותה של תחנת תדלוק בגז (להלן: התחנה), הפועלת בעיר שנים רבות, ללא רישיון עסק בתוקף, ומהווה סכנה לציבור.

##### בירור התלונה

בירור במחלקה לרישוי עסקים בעירייה ובתביעה העירונית העלה, כי לתחנה ניתן בעבר היתר לשימוש חורג ל-3 שנים, ובעקבות זאת ניתן לה רישיון עסק זמני אשר תוקפו פג ביום 12.3.12. ממועד זה ועד למועד סגירת התחנה (משוער) בחודש נובמבר 2019, פעלה התחנה ללא רישיון עסק בתוקף.

מפעיל התחנה הגיש בשנת 2012 בקשה לרישיון עסק ואף המציא את כל האישורים הנדרשים, למעט היתר לשימוש חורג מהוועדה לתכנון ובניה. כתוצאה מכך לא ניתן למפעיל רישיון עסק.

יש לציין, כי במשך התקופה האמורה נשלחו למפעיל התחנה מספר התראות והוא אף הוזמן למתן גרסה, אולם לא ננקטו כנגדו צעדים נוספים.

##### תוצאות הבירור

בירור התלונה העלה, כי במשך כ-8 שנים שבהם פעלה התחנה ללא רישיון עסק בתוקף, לא פעלה העירייה למיצוי תהליכי האכיפה העומדים לרשותה, לא כנגד מפעיל התחנה בגין הפעלת עסק ללא רישיון, ולא כנגד הבעלים, בגין שימוש חורג ללא היתר. לדבר משנה חשיבות, לנוכח העובדה כי מדובר בעסק שגלומים בו סיכונים לסביבה.

לאור זאת נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

המת"צ העביר למחלקה לרישוי עסקים ולתביעה העירונית את המלצותיו, בנוגע להגברת התאום ביניהם, ולהגברת האכיפה במקרים דומים.

## 42. היעדר הסעה לילדה בחינוך המיוחד

### עיקרי התלונה

המתלוננת, תושבת העיר, אשר ביתה לומדת במסגרת לחינוך מיוחד בפתח תקווה, הלינה על כך שבעקבות פתיחת מוסדות החינוך המיוחד לאחר תום הסגר השני, לא הוסדרה ההסעה המגיעה לה, וכתוצאה מכך לא יכלה לשלוח את ילדתה למסגרת. לטענתה, פנתה למוקד העירוני וכן למחלקת הסעות באגף החינוך, אולם במשך כשבועיים לא קבלה כל מענה.

### בירור התלונה

בירור במחלקת הסעות באגף החינוך העלה, כי בשל הסגר, חל עיכוב בהסדרת ההסכמים עם חלק מחברות ההסעה והמלווים, וכתוצאה מכך, לא ניתן היה לספק הסעות באופן סדיר.

בהמשך לפניית המת"צ (למחרת היום), דווח כי הנושא הוסדר וההסעות חודשו.

### תוצאות הבירור

הבירור העלה, כי בשל תקלות בהתארגנות לחידוש ההסעות, לא סופקו שירות חיוני למתלוננת. לא ניתן גם הסבר המניח את הדעת, לאי מתן מענה לפנייתיה של המתלוננת לעירייה.

אשר על כן נקבע, כי התלונה **מוצדקת**.

#### 43. בחירות למנהלת השכונות

##### עיקרי התלונה

המתלונן, תושב העיר, הלן על כך שתהליך בחירת יו"ר וחברי מנהלת אחת השכונות בעיר, נעשה באופן בלתי תקין, אשר מעלה חשד להטיית הבחירות, ועל כן נדרש לפסול או לבטל את המינויים שנעשו בעקבותיו.

. להלן עיקרי הטענות שבתלונה:

- אי פרסום הקול הקורא באתר העירייה אלא בפייסבוק בלבד
- רישום תושבים רבים לאחר המועד האחרון שנקבע
- כינוס ישיבת הנציגים הראשונה לאחר 4 חודשים במקום 21 יום כקבוע בתקנון
- צירוף משתתפים נוספים תוך כדי ישיבת הנציגים הראשונה
- בוצע איוש רק של חלק מהתפקידים שבתקנון

##### בירור התלונה

במסגרת בירור התלונה, נסקר תקנון המנהלות, מסמכים וקבצים הנוגעים לתהליך הבחירות למנהלת, וכן התקבלה התייחסותו של חבר מועצת העיר שהנו מחזיק תיק מנהלות בעירייה (להלן: מחזיק תיק מנהלות). להלן פירוט ממצאי הבירור וההסברים שנתקבלו:

**בעניין אי פרסום הקול הקורא באתר העירייה**, טען מחזיק תיק מנהלות, שאין כל חובה לפרסם קול קורא באתר העירייה, והפרסום בפייסבוק הנו יעיל יותר מבחינת היקף התפוצה. כן הוסיף, שהפוסט בנושא פורסם גם בעמוד המנהלות ובכל הקבוצות השכונתיות בעיר, כך שנתנה לו חשיפה גדולה מאוד.

**בעניין רישום תושבים רבים לאחר המועד האחרון שנקבע**, נבדק קובץ הרישום המקורי שהועבר מאת מחזיק תיק מנהלות, ממנו עלה כי הרישום הסתיים לכאורה בתאריך שפורסם.

**בעניין כינוס ישיבת הנציגים הראשונה באיחור ביחס לנקבע בתקנון**, נמצא, כי על פי התקנון (סעיף "מינוי מנהלת זמנית"), אכן נדרש לכנס את ישיבת הנציגים הראשונה בתוך 21 ימים ממועד המינוי. מחזיק תיק מנהלות הסביר, כי בשל העלייה בתחלואת הקורונה, והרצון שהפגישה תיעשה פרונטאלית, הוחלט על דחייתה, ולאחר שהסתבר, בסגר השני,

כי לא ניתן יהיה לקיימה באופן פרונטאלי בתקופה הקרובה, זומנה הפגישה בזום. מחזיק התיק הוסיף וציין, שכל הנרשמים קיבלו לאורך הדרך מיילים והודעות על סיבת הדחייה. **בעניין צירוף משתתפים נוספים תוך כדי ישיבת המתנדבים הראשונה**, מחזיק תיק מנהלות העביר למת"צ קובץ אשר לדבריו שימש אותו לרישום הנוכחים בישיבת הנציגים הראשונה. מהקובץ עולה, שכל משתתפי הישיבה נרשמו במסגרת הקול הקורא שפורסם. **בעניין איוש חלקי של התפקידים שבתקנון**, נמצא כי בפתיח לתקנון, תחת סעיף "רקע כללי" נכתב: "עם קבלת כתבי מינוי של חברי המנהלות יתקיימו בחירות מסודרות לבעלי התפקידים הבאים: יו"ר מנהלת השכונה, סגן ומ"מ יו"ר מנהלת השכונה, דובר המנהלת ומבקר המנהלת. יודגש כי כל בעלי התפקידים שייבחרו יפעלו בהתנדבות." בנוסף לכך קיימת בתקנון רשימת וועדות והתפקידים נוספים תחת סעיף: "דוגמאות לצוותים \ וועדות במנהלת הקהילות".

בדיקה ברשימת בעלי התפקידים במנהלת המדוברת העלתה, כי למנהלת מונה יו"ר ודובר בלבד. לגבי רשימת התפקידים והוועדות, מדובר ברשימה מומלצת **שאינה** מחייבת.

### תוצאות הבירור

הבירור העלה, כי בכל הנוגע לתקינות של תהליך בחירת הנציגים, החל בפרסום הקול הקורא, רישום המועמדים ובחירת הנציגים, לא נפל כל פגם ואין כל בסיס לטענה על אי תקינות או הטיית הבחירות. אשר על כן, חלקים אלה שבתלונה נמצאו **בלתי מוצדקים**. בעניין כינוס הישיבה הראשונה באיחור, נראה כי אכן הייתה חריגה מהנדרש בתקנון. עם זאת, לאור נסיבות דחיית הישיבה בשל מגפת הקורונה, מדובר בפגם פשוט יחסית, ולפיכך נקבע כי התלונה בנושא זה **מוצדקת באופן חלקי**.

בעניין איוש התפקידים שבתקנון, קיימת לכאורה חריגה מהתקנון (אי מינוי סגן-מ"מ ומבקר).

בעניין זה נקבע כי התלונה **מוצדקת**, והועברה המלצת המת"צ לאייש את התפקידים הנוספים, ככל שחברי המנהלת המתנדבים יסכימו לקחת זאת על עצמם. בהמשך להמלצת המת"צ הודיע מחזיק תיק מנהלות, כי יפעל ביחד עם יו"ר המנהלות למינוי התפקידים החסרים בהקדם.

# 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

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

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:

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

- (1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו;
- (2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי-צדק בולט.

### דרך הגשת תלונה

\*.6 תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור 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:
- (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;



## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

- (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 ויציין 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) להתייבב 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 חסיונות.
- (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 שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין 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 למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

### סייגים להודעה

\*.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 זולה 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 ראייה

\*.16

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

## דו"ח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

מאיר שטרית

אהוד אולמרט

שר הפנים

ראש הממשלה

דליה איציק

שמעון פרס

יושבת ראש הכנסת

נשיא המדינה