



ממונה על תלונות הציבור

דוח שנתי
לשנת תשפ"א – תשפ"ב
2021

"פמלה עיר אולם"



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

רמלה, כ"ג אדר א תשפ"ב
24 פברואר 2022

לכבוד
מר מיכאל וידל - ראש העירייה
חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דוח שנתי לשנת 2021 - הממונה על תלונות הציבור

אני מתכבד להגיש דוח שנתי לשנת 2021 – דוח הממונה על תלונות הציבור. בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן- החוק) - יגיש הממונה לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו.

הדוח מסכם את פעולות הממונה וכולל סקירה כללית של סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול בהן. יש להדגיש, כי נמצאים אנו בתקופה קשה של משבר עולמי בהתמודדות עם מגפת הקורונה, תקופה המציבה בפני העירייה, אתגרים באספקת שירותים עירוניים.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם. יצוין, כי החל מספטמבר 2009, מבקר העירייה ממלא את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.

רח' ויצמן 1, ת.ד. 1, רמלה, מיקוד 72 100
טלפון: 977 1788 – 08 פקס: 977 1495 – 08 email – kalfus@ramla.muni.il



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה, מוסדותיה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

הממונה מברר תלונות פרטניות ולעיתים בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון. התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית. מידע העולה מהתלונות משמש לעיתים גם נושא לביקורת כאשר בדיקת נושא התלונה נעשית בראייה כוללת המביאה בחשבון את האינטרס של כלל הציבור.

בהזדמנות זו, אני מודה לעובדת לשכתי על עבודתה המסורה, המקצועית ותרומתה החשובה בהליך בירור התלונות.

בברכה,

**יהושע קלפוס
מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור**

העתקים:

**מר רונן עזריה – מנכ"ל העירייה
מנהלי אגפים/מנהלי מחלקות**

רח' ויצמן 1, ת.ד. 1, רמלה, מיקוד 72 100
טלפון: 977 1788 – 08 פקס: 977 1495 – 08 email – kalfus@ramla.muni.il



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2021 לדצמבר 2021 הועברו לטיפול ממונה תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. 26 תלונות הוגשו ע"י תושבי העיר ישירות או דרך מוסדות ממשלתיים שונים המטפלים בפניות הציבור.
3. תלונה מוצדקת פרושה שהיה בסיס עובדתי לתלונה ו/או שנושא כלשהו לא בוצע/טופל כיאות ע"י העירייה.
4. תלונה לא מוצדקת פרושה – אין בסיס עובדתי לתלונה ו/או שהאחריות לטיפול אינה חלה על העירייה.

**לוח: * ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.
* התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות העירייה.**



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מבוא כללי

הרשות המקומית מספקת שירותים בתחומים רבים ומגוונים ומשפיעה על איכות החיים של התושבים, ועליה לספק מענה לצרכיהם באמצעות שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן – החוק), מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה על תלונות הציבור (להלן – הממונה). על פי חוק, מועצת הרשות תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה. החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות, עצמאות הממונה, אי תלותו ועוד, נותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידיו והוא אחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

המועצה אישרה בספטמבר 2009 את מינוי מבקר העירייה לתפקיד הממונה, המשמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה וכן הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם, כמשמעותו בסעיף 1705(ב) לפקודת העיריות.

ראוי להדגיש, כי חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א – 2001 קובע שהוראות פקודת העיריות לא יחולו עליהם ולכן, מי.ת.מ.ר תאגיד אזורי למים וביוב בע"מ (להלן – מי.ת.מ.ר) אינו בסמכות הממונה.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

בירור התלונות

תלונה שהוגשה בכתב או בעל פה ונרשמה מפי המתלונן, תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, ואינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

הממונה יפסיק בירור תלונה אם ראה, כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות החוק וכן רשאי להפסיק אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו. הממונה יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

בהליך בירור התלונה הממונה מקבל את התייחסות הגוף הנילון, עוקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, כלומר האם היתה מוצדקת כולה או חלקה או לא.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

דוח שנתי

הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דוח על פעולותיו לא יאורח מ-1 במאי בכל שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של העירייה.

חומר שאינו ראייה

דוחות הממונה, או כל מסמך אחר שהוציא או הכין במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2021

תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
לא מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות			
2	1	2	5	הנדסה	1
4			4	הכנסות	2
1			1	פיקוח	3
2		1	3	ווטרינרית	4
2			2	רווחה	5
		2	2	רשת המתנ"סים	6
1	1		2	ספורט ואירועים	7
1			1	רישוי עסקים	8
2		1	3	תברואה	9
		1	1	שפ"ע	10
		1	1	גינון	11
		1	1	תאגיד המים	12
15	2	9	26	סה"כ	



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

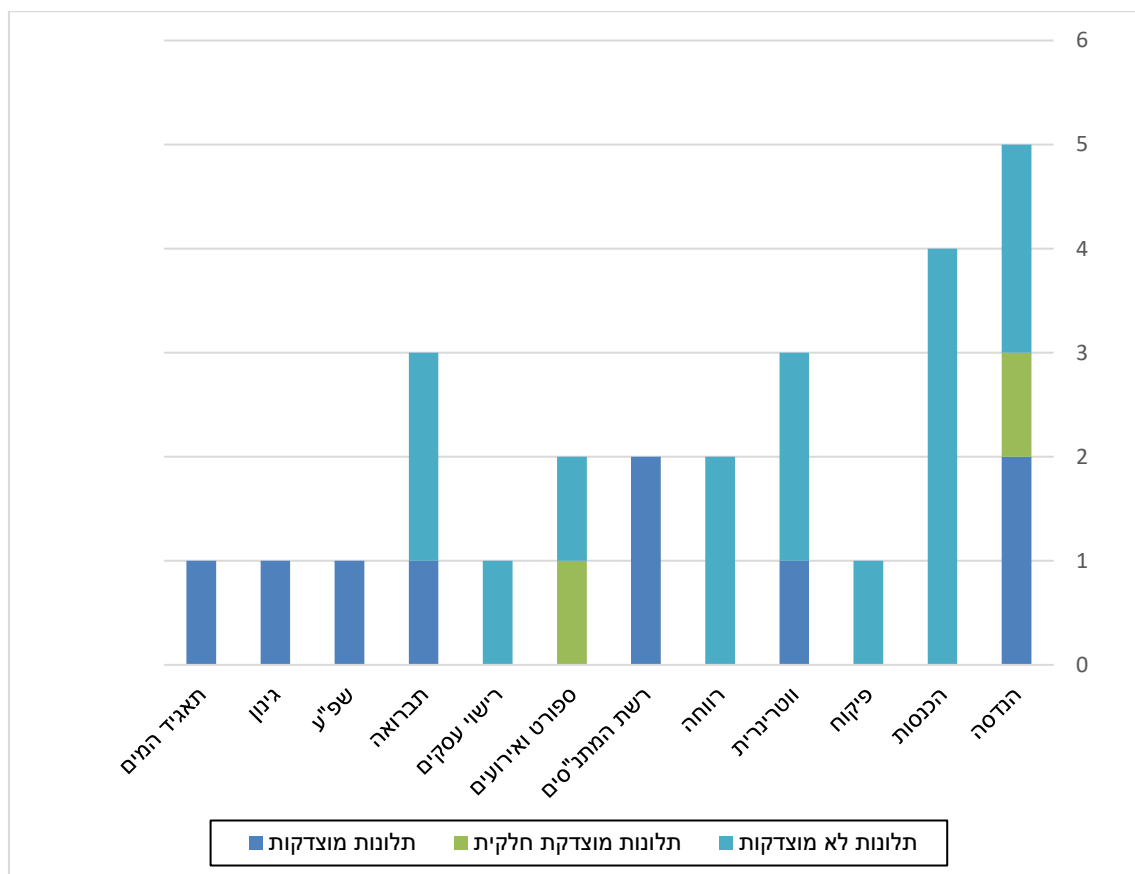
תלונות הציבור לשנים 2019/ 2020/2021

מס'ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות 2019	סה"כ תלונות 2020	סה"כ תלונות 2021	תלונות מוצדקות 2019	תלונות מוצדקות 2020	תלונות מוצדקות 2021	תלונות לא מוצדקות 2019	תלונות לא מוצדקות 2020	תלונות לא מוצדקות 2021
1	הנדסה	8	12	5	1	4	2	7	8	1
2	ספורט ואירועים	-	-	2	-	-	-	-	-	1
3	תברואה, רישוי עסקים ואיכות הסביבה	1	2	4	-	1	1	1	1	3
4	גינון	4	4	1	1	1	1	3	3	-
5	פיקוח וחניה	5	4	1	2	-	-	3	4	1
6	הכנסות	2	4	4	-	1	-	2	3	4
7	רווחה	3	-	2	-	-	-	3	-	2
8	וטרינר	4	2	3	-	-	1	4	2	2
9	חינוך	2	2	-	-	1	-	2	1	-
10	שפ"ע	-	-	1	-	-	1	-	-	-
11	רשת המתנ"סים	-	-	2	-	-	2	-	-	-
12	כח אדם	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	תאגיד המים	-	-	1	-	-	1	-	-	-
14	אסטרטגיה	-	1	-	-	-	-	-	1	-
	סה"כ	29	31	26	4 (14%)	8 (26%)	9 (35%)	25 (86%)	23 (74%)	2 (8%)



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

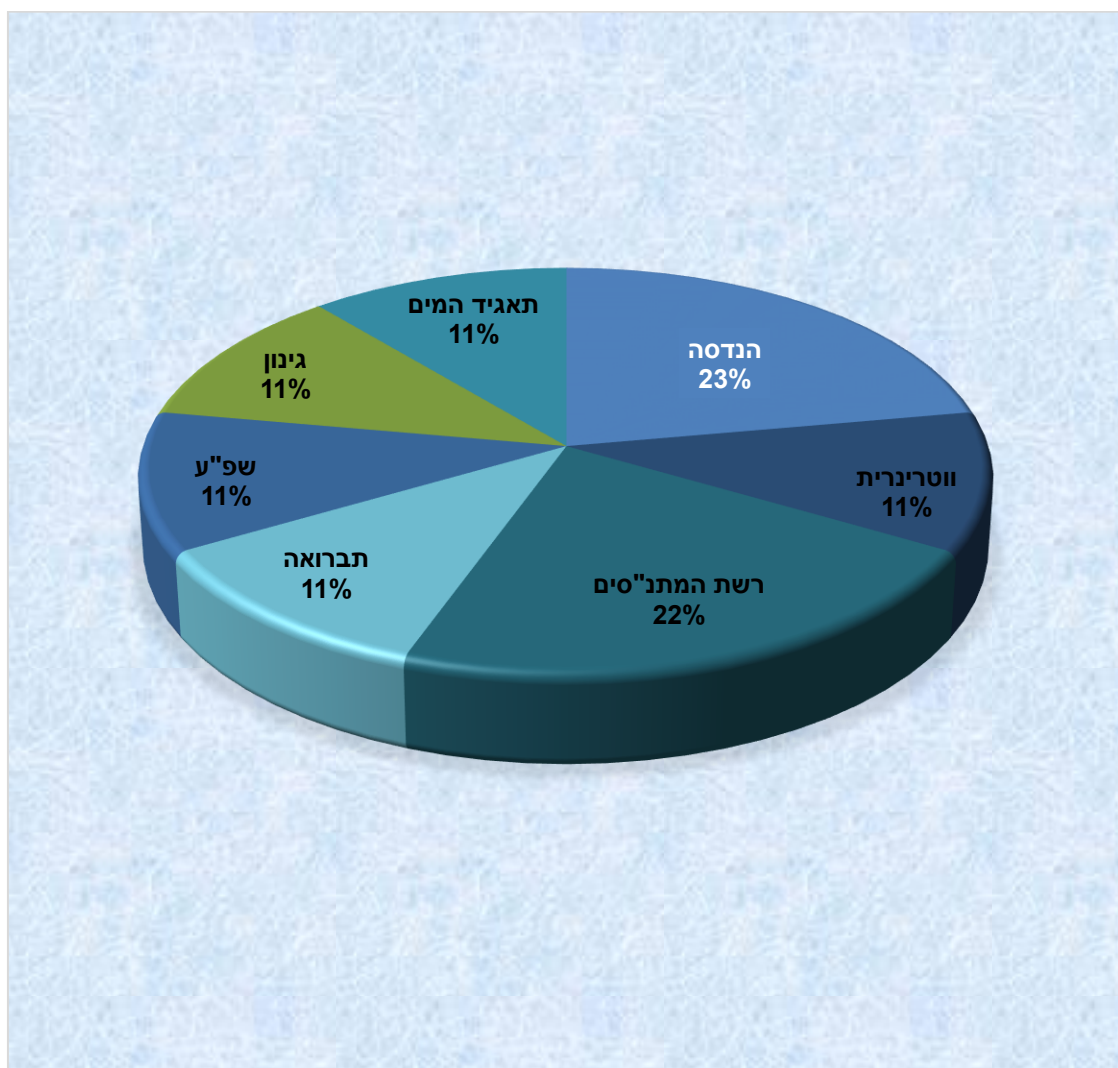
תלונות הציבור – 2021





לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

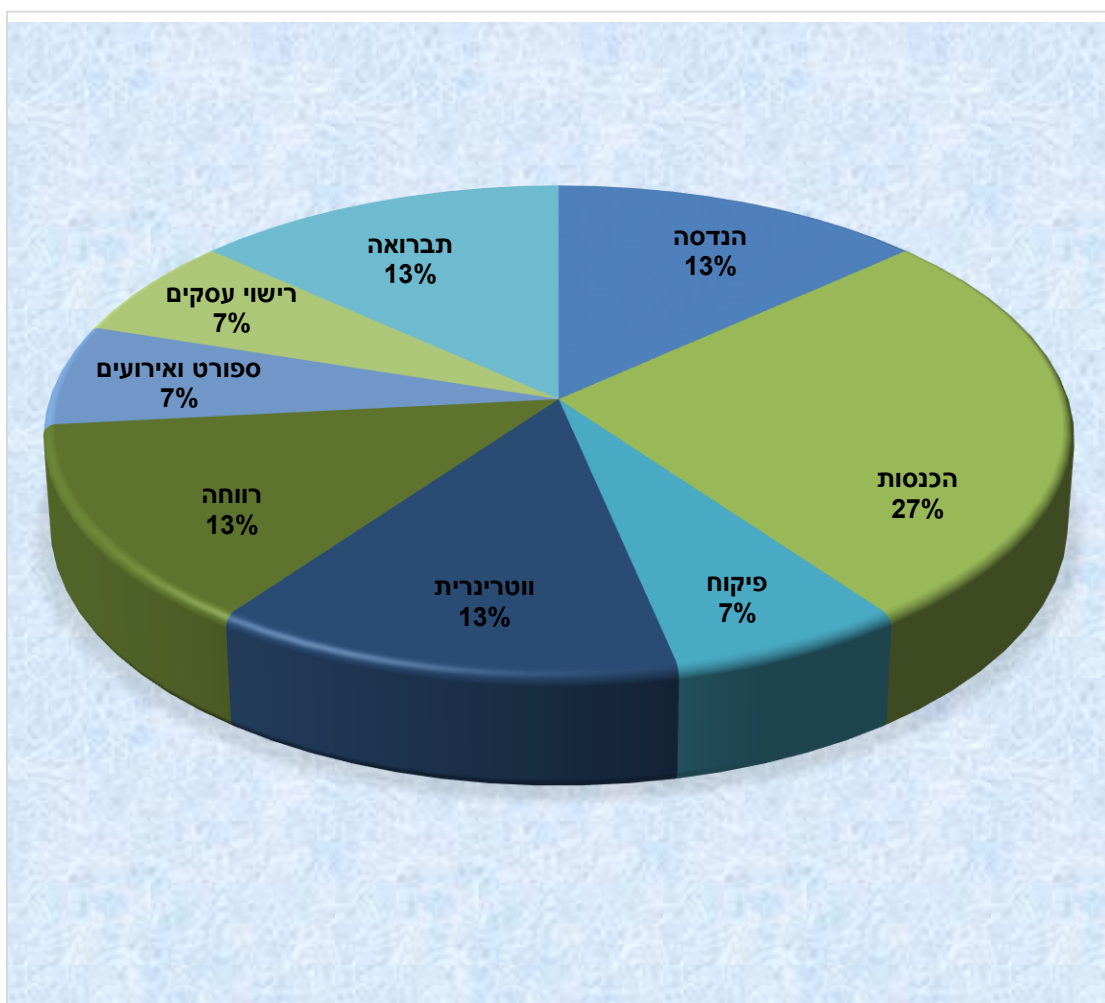
תלונות מוצדקות – 2021





לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

תלונות לא מוצדקות – 2021





לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההנדסה

תלונה מס' 1 – ת/2

תיאור התלונה

הוגשה תלונה על הקמת פח טמון עירוני על שטח חניה פרטית שברשות בעלי הנכס, ברחוב ישראל פוליאקוב 6א.

תוצאות הבירור

1. בידי המתלונן 2 חניות, אחת מהן נרכשה בשנת 2015 והשניה היתה פנויה עד לשנת 2016.
2. בידי העירייה תצהיר של הקבלן משנת 2016 כי ברשותו חניה 1 פנויה שטרם נמכרה.
3. טמון הקרקע נמצא במקום כדין והיה תנאי לקבלת טופס 4, משכך לא ניתן היה לקבוע במקום חניה.
4. לאור האמור לעיל, נראה כי המוכר (הקבלן) מכר את החניה שהייתה כבר תפוסה בטמון קרקע. טמון הקרקע היה מוצב במקום בטרם רכישת החניה.
5. באחריות הקונה (המתלונן) היה לבדוק טרם הרכישה את סטטוס החניה אותה רכש.

סיכום - תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההנדסה

תלונה מס' 2 – ת/30

תיאור התלונה

המתלוננת המתגוררת בבית משותף טוענת כי שכן בבניין קיבל היתר מהוועדה המקומית לתכנון ובניה לסגירת שטח משותף ולבנית פרגולה ללא 100% חתימות השכנים. בנוסף המתלוננת טוענת כי היא הגישה בקשה זהה להיתר שקיבל השכן, אולם בעבור בקשה זו דרשה הוועדה 100% חתימות שכנים באופן לא שוויוני מהדרישות שדרשה הוועדה מהשכן.

תוצאות הבירור

התלונה לגבי שימוש בשטח משותף ללא 100% חתימות של דיירי הבניין נמצאה מוצדקת. לנושא היתר הבניה לפרגולה באותו השטח נמצא כי נדרש 75% חתימות ולכן תלונה זו אינה מוצדקת. המתלוננת קיבלה תשובה מסודרת בנושא מהממונה. מאחר והמתלוננת פנתה לוועדת ערר המחוזית והופנתה להליך גישור הטיפול בעניינה הופסק.

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההנדסה

תלונה מס' 3 – ת/5

תיאור התלונה

המתלוננת הינה חברה באחד מאזורי התעשייה בעיר. החברה קיבלה חשבון לתשלום עבור היטלי פיתוח בגין חריגות בניה, אולם לטענתה היא שילמה בעבר בגינם, אחרי תחשיב שנערך מול העירייה.

תוצאות הבירור

1. בשנת 2003 ו-2006 נתגלו חריגות בניה משמעותיות בנכס ונעשה תחשיב אגרות עבורם.
2. בשנת 2007 בוטל תחשיב היטלי הפיתוח ונעשה תחשיב חדש מופחת בכ - 80% מקודמו. בגין תחשיב זה בוצע הסדר תשלום בין העירייה לחברה.
3. לאחרונה העירייה שלחה חשבון לחברה עבור אותם 80% מההיטלים שלא חושבו בתחשיב המעודכן ובעבור חריגות נוספות שהתגלו לאחר שנת 2007.
4. בבדיקה שנערכה במתחם נמצא כי, נתגלה מבנה ממ"ד בשטח של כ- 20 מ"ר עפ"י תצלומי אוויר משנת 2015, עבורו הוגשה בקשה להיתר אך לא הסתיימו ההליכים ולכן התיק נסגר. הוחלט כי על החברה לשלם אגרות מלאות בגין בניה זו שלא היתה חלק מההסדר הקודם.
5. בהתייעצות עם היועמ"ש הוחלט כי החברה לא תחויב באגרות והיטלים נוספים מאחר והחברה שילמה בעבר בהתאם להסדר שנקבע בשנת 2007.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההנדסה

תלונה מס' 4 – ת/10

תיאור התלונה

תלונה על אי הצבת תמרור "אין כניסה" ברחוב טשרניחובסקי שמשמש בפועל כרחוב חד סטרי (מאחר ובצדו השני יש תמרור של כניסה לרחוב חד סטרי), מצב זה יוצר סכנה. המתלונן פנה לממונה לאחר פניות חוזרות ונשנות למוקד העירייה בנושא.

תוצאות הבירור

התלונה נבדקה עם הגורמים הרלבנטיים בעירייה, הנושא הועלה בוועדת תנועה ואושר. תמרור "אין כניסה" יוצב ברחוב טשרניחובסקי בהתאם לבקשת המתלונן.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההנדסה

תלונה מס' 5 – ת/22

תיאור התלונה

הוגשה בקשה לחניית נכה במקום מגורי המתלונן והבקשה נדחתה, המתלונן פונה לממונה על מנת לערער על החלטת הוועדה.

תוצאות הבירור

1. בבירור נמצא כי וועדת התנועה החליטה לדחות את הבקשה מאחר והמתלוננת אינה עומדת בקריטריונים המעידים על היותה נכה .
2. הוסבר למתלוננת כי היות ולא נמצאו מסמכים המעידים על היות המבקשת נכה באף גוף כגון: משרד הבריאות/משרד הביטחון/הביטוח הלאומי, אין באפשרות הוועדה לאשר לה חניית נכה.
3. בקשתם החוזרת תשובץ לוועדת התנועה הקרובה ותיבחן לעומק לאחר הצגת המסמכים הנדרשים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההכנסות

תלונה מס' 6 – ת/25

תיאור התלונה

השגה בעניין אי דיוקים בקביעת דמי הארנונה לקומת המרתף, אשר לטענת המתלונן המרתף אינו קשור כלל לשטח המגורים.

תוצאות הבירור

1. נמצא כי היות ולפי צו הארנונה קומת העמודים הינה מקורה בבטון, לפיכך הינה ברת חיוב בתשלום הארנונה .
2. קומת המרתף משמשת למחסן והינה ראויה לשימוש זה ומחויבת, בהתאם לצו הארנונה.
3. לא התקבל ערר על החלטת מנהלת הארנונה ולא נמצא פגם בהליך או בחיוב עצמו.
4. לפני משורת הדין ועל אף הזמן שחלף מנהלת הארנונה תאפשר למתלונן לפנות לוועדת ערר.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההכנסות

תלונה מס' 7 – ת/7

תיאור התלונה

תושב שאין באפשרותו להעביר את הנכס בטאבו על שמו, עקב חוב שהצטבר על ידי שוכר בנכס, מאחר ולא עודכנו פרטי השוכר במח' ההכנסות. לטענתו ביקש לשנות את שם המשלם על שמו של השוכר מספר פעמים אולם שמו נותר כמשלם הנכס.

תוצאות הבירור

בבירור התלונה נמצא כי :

1. הפניות לשינוי שם המשלם נשלחו לכתובת דוא"ל לא תקינה ולכן גם לא שונה שם הנכס על שם השוכרים.
2. נמצא כי המתלונן התקשר למוקד תאגיד המים ת.מ.ר ולא למוקד הארנונה של עיריית רמלה.
3. בפנייתו למוקד צוינה רק הבקשה להחלפת שם המשלם בתאגיד ולא במחלקת ההכנסות.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההכנסות

תלונה מס' 8 – ת/1

תיאור התלונה

הוגשה בקשה לבדיקה מחודשת של האגרות וההיטלים שלפי דברי המתלונן שולמו בעת רכישת הנכס, ומאז הרכישה ועד להוצאת החיוב לא ביצע הגדלת הנכס.

תוצאות הבירור

נמצא כי הארנונה משולמת באופן שוטף, החוב בספרים הינו בגין אגרות והיטלים בגין חריגה שלא בהיתר. שטח הנכס לפני עדכון: 200 מ"ר ולאחריו: 259.45 מ"ר. הפרשי השטח שאינם בהיתר נובעים מסככה במרפסת בחזית הצפונית בשטח של כ- 16.54 מ"ר וסככה לרכב בחזית הדרומית לבית בשטח של כ- 38.86 מ"ר ללא היתר בניה, עדכון ההיטלים וחיובם נעשה בהתאם לשטח הנכס המעודכן.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף ההכנסות

תלונה מס' 9 – ת/26

תיאור התלונה

בקשה להנחת ארנונה שנדחתה. הבקשה הוגשה ע"י הנכדה להנחה של 80% בנכס של הסבא, היות ולטענתה הנכס ריק.

תוצאות הבירור

נמצא כי בנכס מתגוררים שוכרים ולכן המתלוננת אינה זכאית להנחה. במידה והסב היה מתגורר בנכס היה זכאי להנחת פנסיונר.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מתקת פיקוח

תלונה מס' 10 – ת/28

תיאור התלונה

תלונה על פניות רבות למוקד העירוני על לכוך בגינה הציבורית בקריית האומנים. לטענת המתלוננת העירייה מתעלמת מפניותיה וישנו לכוך ברחובות שבסמיכות לרחוב עופרה חזה ואף בגינה הציבורית.

תוצאות הבירור

נמצא כי בפארק בקריית האומנים מבוצע ניקיון 6 פעמים בשבוע בשעות הבוקר בפיקוח מנהל האזור. במהלך היום מגיעים תושבים רבים לפארק ובסיומו של היום הפארק נותר מלוכלך, נעשתה בדיקה גם ברחובות השכונה ונמצא כי הרחובות נקיים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המחלקה הווטרינרית

תלונה מס' 11 – ת/27

תיאור התלונה

לטענת המתלונן התבקש לשלם עבור שבב באופן מידי לאחר שכלבתו המסוכנת נמצאה מחוץ לבנק אליו נכנס. מאחר ולא היה באפשרותו לשלם הכלבה הושארה במחלקה הווטרינרית עד להסדרת התשלום.

תוצאות הבירור

לאחר בחינת המקרה נמצא כי אכן הכלבה מסוג פיטבול נמצאה ללא שבב, אינה מחוסנת כנגד כלבת וללא רישיון להחזקתה. בנוסף הוסבר למתלונן שעל פי החוק אין לקשור ברחוב כלבים ועל אחת וכמה כלבים מגזע מסוכן. הוסברו לו בכתב ובע"פ הוראות החוק ואותן סירב לקבל. המתלונן הפגין תוקפנות ואלימות מילולית כלפי הפקח בטענה כי כלבתו "נגנבה".

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המחלקה הווטרינרית

תלונה מס' 12 – ת/36

תיאור התלונה

תלונה על התנהלות המחלקה הווטרינרית לגבי בקשתה של המתלוננת כי המחלקה הווטרינרית תציין את סוג החיסון שניתן לכלבה בפנקס החיסונים, לאחר שסירבה לבצע זאת.

תוצאות הבירור

התלונה הוגשה ע"י בנה של בעלת הכלב ללא ידיעתה ולכן ללא סמכות. בעלת הכלב קיבלה את רישיון ההחזקה בתום מתן החיסון לשביעות רצונה ואף היתה מופתעת מתלוננתו של בנה. מהמחלקה נמסר כי הגב' או בנה רשאים להגיע בכל עת לציון סוג החיסון בפנקס החיסונים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

המחלקה הוטרינרית

תלונה מס' 13 – ת/38

תיאור התלונה

לטענת המתלונן נמצאו מספר רב של יונים בחצרו של השכן הצמוד לבית מגוריו, בתלונתו תיאר חוסר התייחסות של המוקד ובנוסף ריח לא נעים ופסולת של יונים בגינה.

תוצאות הבירור

נמצא כי פניותיו של המתלונן מתועדות במוקד העירוני, בוצעו במקום ביקורות, נרשמו התראות ואף ניתן דו"ח. באחת מהביקורות נמצאו מספר רב של יונים שהוחזקו בתנאים תקינים והמקום נמצא מסודר ונקי. לאור מספרם הרב של היונים ניתנה הנחיה לפינוי ואישור להחזקה של עד 10 בעלי כנף. בביקורת אחרונה שנערכה נמצאו 8 בעלי כנף בתנאי תברואה נאותים.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף הרווחה

תלונה מס' 14 – ת/29

תיאור התלונה

תלונה על התנהלות אגף הרווחה בנוגע לסדרי דין שלדברי המתלונן אינם לשיעור רצונו ועפ"י חוק.

תוצאות הבירור

המתלונן טופל ע"י אגף הרווחה ועניינו נידון בבית המשפט לענייני משפחה. הנושא בסמכות בית המשפט ולפיכך ישנה מניעה חוקית בהמשך הטיפול ע"י הממונה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף הרווחה

תלונה מס' 15 – ת/37

תיאור התלונה

המתלונן מבקש לערער על החלטת וועדת תמיכות. העמותה בראשותו קיבלה תמיכה מהעירייה במשך מספר שנים, אולם בישיבת וועדת התמיכות שהתקיימה לאחרונה הוחלט לא לאשר תמיכה לעמותה לשנת 2021.

תוצאות הבירור

נמצא כי וועדת התמיכות פועלת בהתאם לתבחינים שקופים ואחידים ולא נפל פגם בהתנהלותה ובהחלטתה של הוועדה. דרוג המבקשים תמיכה נקבע בהתאם לעמידה בתבחינים והוחלט שלא לאשר לעמותה תמיכה עקב הניקוד הנמוך הנובע מירידה משמעותית בפעילות העמותה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

רשת המתנ"סים

תלונה מס' 16 – ת/31

תיאור התלונה

יחסה של מובילת צהרון אומנים לילדי הצהרון.

תוצאות הבירור

1. לאחר שהתקבלה תלונה על יחסה של מובילת צהרון ילדים בצהרון אומנים, הוזמנה העובדת לבירור בו נכחו רכזות הצהרונים שאחראיות על הפרויקט, מלווה פדגוגית של רשת המתנ"סים, נציג החברה הארצית למתנ"סים ומנהל כח אדם של רשת המתנ"סים .
2. במהלך הבירור נתבקשה המטפלת לתת הסברים על תלונות שהתקבלו ע"י מספר הורי הצהרון .
3. בסיכום הבירור הוחלט כי המטפלת לא תוכל להמשיך את עבודתה בצהרון .
4. לאחר שיחה שהתקיימה עם היועצת המשפטית של המתנ"ס ולאור עמדת המתלוננת עולה שלא נדרש דיווח למשטרה על תלונה .

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

רשת המתנ"ס סים מתנ"ס תורני

תלונה מס' 17 – ת/35

תיאור התלונה

עובדת המתנ"ס התורני לשעבר התלוננה על אי מתן מסמכי עזיבה מעבודתה לאחר 4 שנות עבודה, כמו כן לטענתה לא שוחררו דמי הפיצויים לה היא זכאית למרות פניות חוזרות ונשנות מצידה.

תוצאות הבירור

התלונה נבדקה וטופלה, המתלוננת קיבלה את המסמכים הדרושים לה ושוחררו כספי הפיצויים.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף הספורט ואירועים

תלונה מס' 18 – ת/23

תיאור התלונה

המתלוננת ואחיותיה נרשמו לקורס שחייה בבריכה. בעת הגעתן לאחד ממפגשי הקורס, התקיימה הופעה במתחם הבריכה וכתוצאה מכך המתלוננת ואחיותיה נמצאו לאחר מכן חיוביות לקורונה ולכן לא נכחו בכל מפגשי שיעורי הקורס בגלל הבידוד והמחלה. בקשתם להחזר כספי עבור השיעורים בהם לא נכחו לא נענתה בחיוב ואף נאלצו לשלם דמי ביטול. המתלוננת מבקשת לערער על ההחלטה.

תוצאות הבירור

לאחר בחינת המקרה עולה כי העירייה לא קיבלה פניה ממשרד הבריאות על חולה שנכח באירוע של "מיכל הקטנה", כפי שציינה המתלוננת, ולכן ההדבקה לא קרתה עקב האירוע בבריכה. הוצע למתלוננת לסיים את הקורס ואף להימנע מתשלום דמי הביטול אולם היא סירבה. לפנים משורת הדין, הוחלט כי במידה ויוצגו אסמכתאות (על ימי הבידוד והמחלה) העירייה תפעל להחזר הכספים עבור המפגשים בהן לא נכחו.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף הספורט ואירועים

תלונה מס' 19 – ת/34

תיאור התלונה

תלונה על אי שביעות רצון מתפעול והתנהלות קייטנת "החופש הגדול" וסירוב הבקשה להחזר כספי מלא עבור התשלום ששולם לקייטנה .

תוצאות הבירור

התלונה נבדקה ואף הועברה לעיונו של היועץ המשפטי לעירייה. הוחלט כי על אף שמעיקר הדין מגיע החזר רק בגין הימים שהילד נעדר מהקייטנה, לפנים משורת הדין יוחזר הכסף במלואו.

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מחלקת רישוי עסקים

תלונה מס' 20 – ת/20

תיאור התלונה

מדובר בעסק הקיים משנות השישים אשר שימש כמתפרה ולאחר מכן כבית מלאכה בתחום מסגרות. לימים הנכס הושכר והדיירת השוכרת הפעילה במקום סלון כלות. בעקבות אי מתן רישיון עסק לסלון כלות השוכרת עזבה, וזאת למרות שכל המסמכים הדרושים הוגשו. המתלוננת מבקשת להסדיר את נושא רישיון העסק למקום.

תוצאות הבירור

1. מדובר בעסק שהיה פעיל בבית מגורים .
2. סלון כלות אינו עסק טעון רישוי ולכן לא היה בטיפול עירוני, לא נמצא תיעוד כתוב לעסק טעון רישוי במקום.
3. המתלוננת התבקשה מספר פעמים להגיש תכנית בקשה כפי שהחוק מחייב, אך טענה כי העירייה מטרידה אותה בבירוקרטיה מיותרת.
4. לפני משורת הדין, האחראית על רישוי עסקים התפשרה על שרטוט של מח' מיסים ונפתחה בקשה מקדמית לאגף ההנדסה כדי לדעת איזה עסק ניתן לפתוח במקום, אם בכלל.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף התברואה

תלונה מס' 21 – ת/9

תיאור התלונה

לטענת הדיירים ברחוב שונית 2 ורחוב זמיר 1 חומת החניה נפגעה ע"י רכב פינוי אשפה . בנוסף טענו כי האבנים המשתלבות בסמיכות לטמון הקרקע שקעו כתוצאה ממשקל המשאית, הפונים מבקשים שהעירייה תתקן את הנזק שנגרם .

תוצאות הבירור

1. נמצא כי הקבלן שבנה את הבניין הוא זה שביצע את התשתיות מסביב לטמוני הקרקע ובאחריותו היה לבנות תשתית מתאימה למשאית אשפה.
2. השטח מסביב לטמונים נמצא בשטח פרטי ולכן העירייה אינה רשאית לבצע תיקונים בשטח זה למעט אם יוכח כי היא אחראית לנזק.
3. תלונה על הנזק בחומה הועברה להתייחסות קבלן פינוי האשפה ולטענתו הוא לא ביצע את הפגיעה בחומה .

בעקבות פנית הממונה למנהל האגף נעשתה פניה לנציג הקבלן (שבנה את הבניין) ולאחר דין ודברים הקבלן סידר את המפגעים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף התברואה ואגף הפיקוח

תיאור התלונה

תלונה מס' 22 – ת/32

התלונה כללה מספר נקודות וביניהם :

- א. אי גיזום עצים ברחוב שמואל הנביא 7.
- ב. לכלוך ברחבת החניה ברחוב .
- ג. פניות למוקד בבקשה להחליף את מכולת האשפה בפח טמון .

תוצאות הבירור

תואמה פגישה בין הפונה למנהל אגף התברואה. הוחלט לשקול החלפת המכולה לפח טמון בהמשך הרחוב, עץ האקליפטוס טופל ונגזם וכן נערך שיפוץ וסידור האבנים המשתלבות במקום.
ניתנה הנחיה לפיקוח לבצע אכיפה כנגד משליכי הפסולת במקום.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף התברואה

תלונה מס' 23 – ת/11

תיאור התלונה

תלונה על אי ניקיון מסביב לדיור המוגן

תוצאות הבירור

נמצא כי מתבצע ניקיון מסביב לדיור מוגן אחת לשבוע, מנהל האגף יבחן תגבור הניקיון בסביבה .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

אגף שפ"ע

תלונה מס' 24 – ת/33

תיאור התלונה

המתלוננת המתגוררת ברחוב שבזי ציינה כי נדרשה ע"י עובד במשאית לפינוי גזם לשלם עבור הפינוי בכסף מזומן.

תוצאות הבירור

בבירור התלונה נמצא כי אכן כך היה, הכסף הוחזר למתלוננת והעובד הושעה מעבודתו לאלתר. יש לציין כי מדובר בעובד קבלן שאינו עובד עירייה.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

מתקת גיזון

תלונה מס' 25 – ת/24

תיאור התלונה

תלונה על אי גיזום עצים ברחוב יאיר שטרן 22 ו – 24 למרות פניות רבות למוקד.

תוצאות הבירור

נמצא כי היו פניות חוזרות ונשנות למוקד העירייה מנובמבר 2020, הנושא נבדק וגיזום העצים בוצע ע"י עובדי העירייה.

סיכום

תלונה מוצדקת



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

• תאגיד המים

תלונה מס' 26 – ת/21

תיאור התלונה

תלונה על מטרד ריחות מתחנת טיהור שפכים ברחוב שפרינצק.

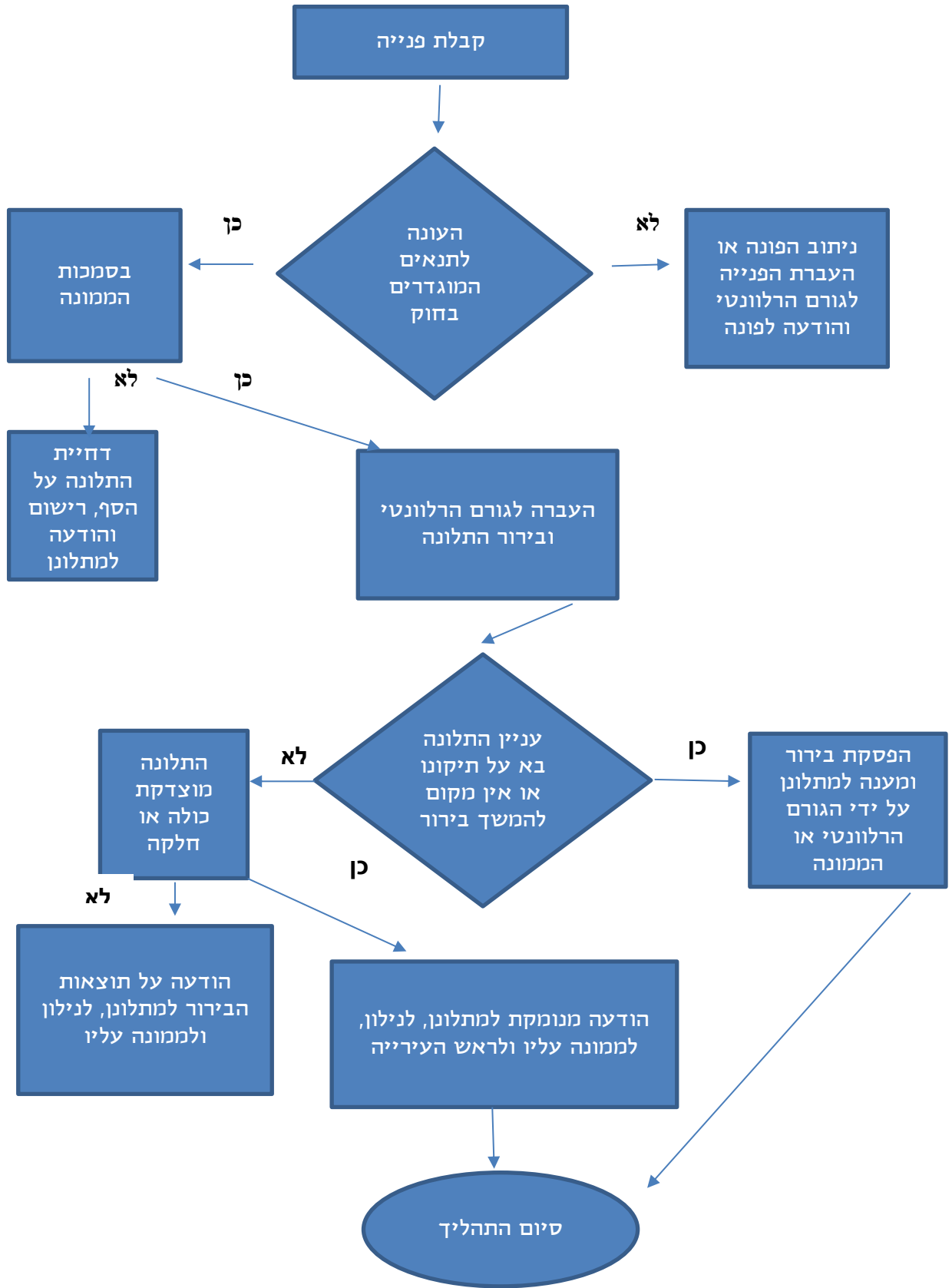
תוצאות הבירור

לאחר בירור התלונה על מטרד ריחות מתחנת טיהור שפכים ברחוב שפרינצק, התברר כי מדובר באירוע חד פעמי של חשיפת שוחות ביוב בטעות והעניין טופל. תחנת השאיבה לביוב אינה פועלת יותר במקום.

סיכום

תלונה מוצדקת

- יש לציין כי התלונה טופלה על אף שתאגיד המים אינו גוף באחריות הממונה.





לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

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" – עירייה, 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,



לשכת מבקר העירייה וממונה 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 תפקידו 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.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

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 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 התלונה

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 לבירור יעיל של התלונה.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שביית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות

הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

- (1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א)(1) דן בהם;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע 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.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

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 חסויות.
- (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.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

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 שנקטו לתיקון

הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

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.



לשכת מבקר העירייה וממונה תלונות הציבור

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).