



לשכת מבקר העירייה

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור **תשפ"ג-תשפ"ד 2023**

עיריית רמלה
מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



רמלה, כ"ב אדר ב תשפ"ד
1 אפריל 2024

לכבוד
מר מיכאל וידל - ראש העירייה
חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור.

אני מתכבד להגיש בזאת דין וחשבון על הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2023, כנדרש
בדיני העיריות פרק י"ב – ביקורת פנימית ותלונות 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.
החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות
לטיפול בתלונות ובירורם. יצוין, כי החל מדצמבר 2008, מבקר העירייה ממלא את
תפקיד הממונה על 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 מנהלת מחלקת ביקורת על עבודתה המסורה, המקצועית ותרומתה החשובה בהליך בירור התלונות.

בברכה,

יהושע קלפוס

יהושע קלפוס
מבקר העירייה
וממונה תלונות ציבור

העתקים:
מר רונן עזריה – מנכ"ל העירייה



טיפול בתלונות הציבור – פירוט סטטיסטי

1. בתקופה שבין ינואר 2023 לדצמבר 2023 הועברו לטיפול הממונה על תלונות הציבור תלונות בנושאים הקשורים לתפקידה ואחריותה של העירייה.
2. הוגשו 35 תלונות 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.

לוט: * ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור.

*** התפלגות תלונות הציבור עפ"י מחלקות העירייה.**



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 בדצמבר 2008 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 על גוף עירוני מבוקר, כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

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



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 ויציינ 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.

דוח שנתי

הממונה יגיש לראש העיריה ולמועצה דוח על פעולותיו לא יאוחר 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 הממונה במילוי תפקידו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו של הממונה לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.



ניתוח נתוני הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2023

תלונות			סה"כ תלונות	אגף/מחלקה	מס"ד
לא מוצדקות	מוצדקות חלקית	מוצדקות			
6		2	8	הנדסה	1
3		1	4	הכנסות	2
1			1	רווחה	3
1			1	וטרנרית	4
6		2	8	חינוך	5
		1	1	אגף התיירות	6
3	1		4	ספורט ואירועים	7
3		1	4	ביטחון ושיטור עירוני	8
1	1		2	תברואה	9
1			1	פיתוח ותשתית	10
1			1	תלונה רב מחלקתית	11
26	2	7	35	סה"כ	

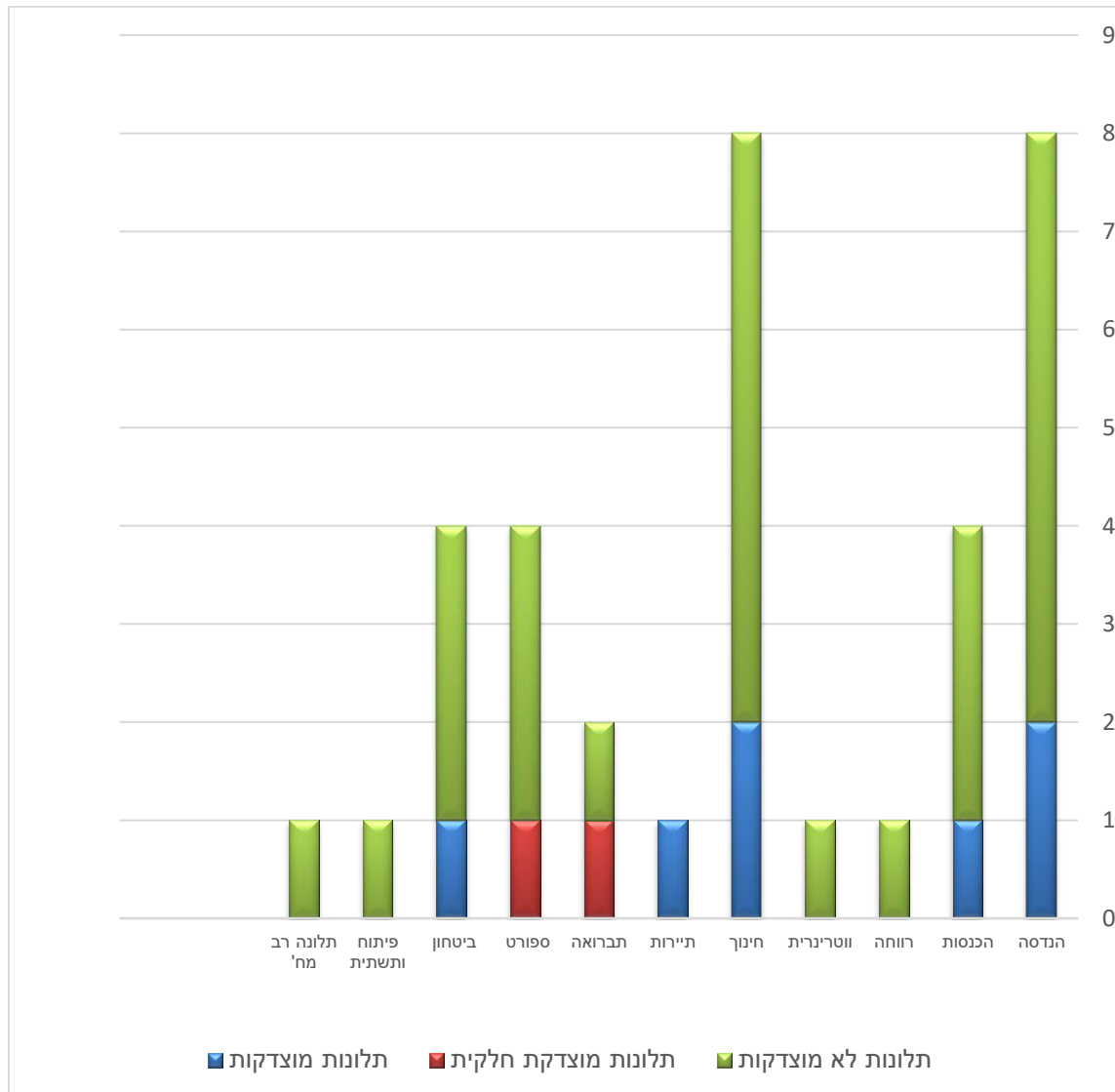


תלונות הציבור לשנים 2023/2022/2021

מס"ד	אגף/מחלקה	סה"כ תלונות 2021	סה"כ תלונות 2022	סה"כ תלונות 2023	תלונות מוצדקות 2021	תלונות מוצדקות 2022	תלונות מוצדקות 2023	תלונות לא מוצדקות 2021	תלונות לא מוצדקות 2022	תלונות לא מוצדקות 2023	תלונות מוצדקות חלקית 2022	תלונות מוצדקות חלקית 2023
1	הנדסה	5	7	8	2	-	2	2	7	6	-	-
2	הכנסות	4	3	4	-	1	1	4	1	3	1	-
3	פיקוח	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
4	ווטרינרית	3	1	1	1	-	-	2	1	1	-	-
5	חינוך	-	8	8	-	2	2	-	6	6	-	-
6	רשת המתנ"סים	2	3	-	2	2	-	-	1	-	-	-
7	ספורט ואירועים	2	2	4	-	1	-	1	-	3	1	1
8	ביטחון ושיטור עירוני	-	2	4	-	1	1	-	1	3	-	-
9	תברואה	-	2	2	-	-	-	-	2	1	1	-
10	אגף שפ"ע, רישוי עסקים	6	-	-	2	-	-	4	-	-	-	-
11	גינון	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
12	רווחה	2	-	1	-	-	-	2	1	1	-	-
13	תאגיד המים	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
14	תלונה רב מחלקתית	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-
15	פיתוח ותשתית	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
16	תיירות	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	סה"כ	26	29	35	9	7	7	15	20	26	2	2
		(74%)	(29%)	(35%)	(20%)	(24%)	(24%)	(58%)	(69%)	(74%)	(6%)	(7%)

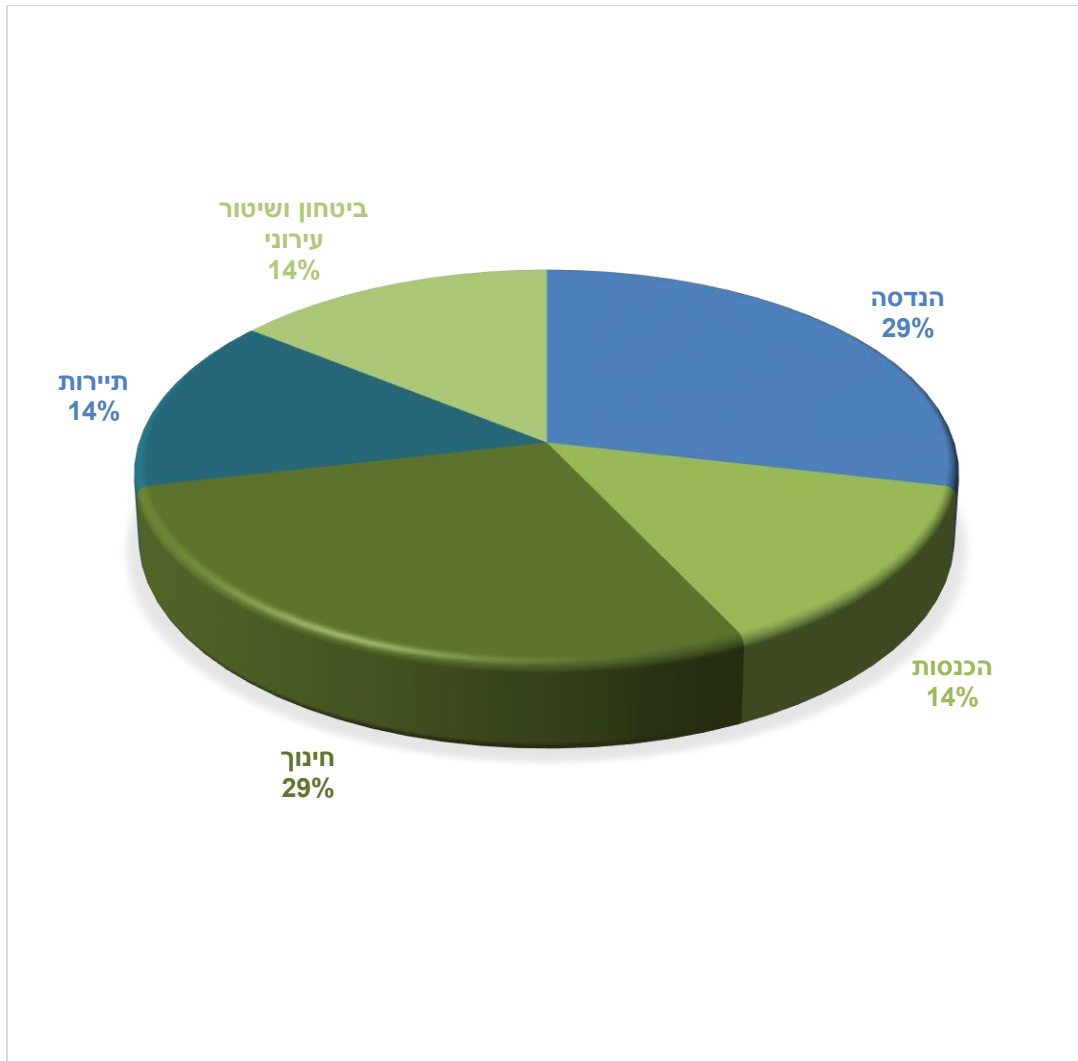


תלונות הציבור – 2023



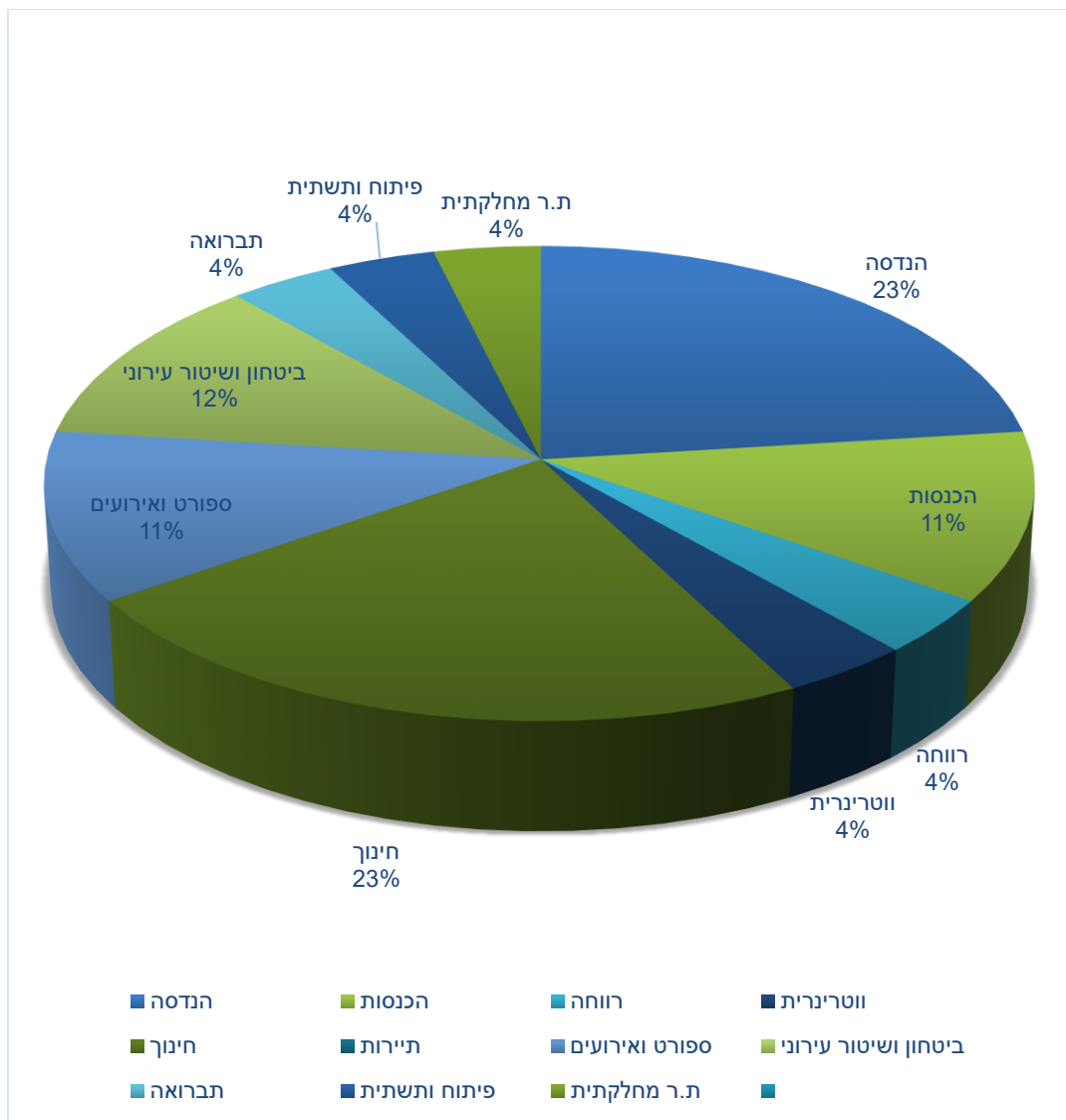


תלונות מוצדקות – 2023





תלונות לא מוצדקות – 2023





תלונה מס' 1 – אגף ביטחון ושיטור עירוני

תיאור התלונה

המתלונן פנה למוקד העירוני בתלונה על רעש בשעות הלילה המאוחרות בגן ההגנה (אחת אחרי חצות). לטענתו לאחר פניה למוקד העירוני לא נשלח פקח גם לאחר שהובטח לו על ידי המוקדנית, משכך פנה המתלונן למשטרה והם אלו שטיפלו כראוי בתלונתו.

תוצאות הבירור

1. הגורם שטיפל בתלונה הינו השיטור העירוני (עובדי עירייה) בשיתוף עם משטרת ישראל.
2. מבדיקה שנעשתה מול מצלמות העירייה וההקלטות המתבצעות במוקד, המוקדנית העבירה את התלונה באופן מידי לשיטור העירוני שטיפל בתלונה ודאג שהמבקרים בגינה יעזבו את המקום.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 2 – אגף ביטחון ושיטור עירוני

תיאור התלונה

המתלונן פנה למוקד העירוני על רעש מבית מגורים הסמוך אליו בעקבות מסיבה במקום. לטענתו לאחר שהתלונן הגיע פקח וסירב לתת דוח.

תוצאות הבירור

1. לאחר קבלת התלונה במוקד העירוני נפתחה פניה והועברה לטיפול השיטור העירוני.
2. ניידת שיטור עירוני הכוללת שוטר ופקח עירוני ביקרה במקום והתרשמה כי מדובר ברעש שאינו חורג מהמותר. השוטר העירוני ציין בפני החוגגים כי מותר להם לעשות רעש סביר רק עד השעה 12:00 בלילה (מדובר בלילה חג), הרעש הונמך בעקבות הבקשה.
3. התושבים הוזהרו באם תישלח פניה נוספת יקבלו דוח במידי.
4. לא התקבלו פניות נוספות באותו הלילה לכן הפניה נסגרה בשעה 23:56.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 3 – אגף ביטחון ושיטור עירוני

תיאור התלונה

המתלונן פנה בנוגע לחניה בלתי חוקית בנתיבי הרחוב משה לוי, לטענתו החניה באזור אינה חוקית, לא מתבצעת אכיפה ולא נעשה טיפול מרתיע/הסברתי מול התושבים.

תוצאות הבירור

1. הפקחים מגיעים למקום ומבצעים אכיפה גם עפ"י פניות תושבים וגם ע"י סיורים יזומים במקום.
2. העירייה פועלת גם הסברתית על מנת למנוע את החניה במקום, ולכן בוצעה חלוקת פליירים מס' פעמים בהם התבקשו הנהגים להחנות כחוק ובמידה ולא יעשו כן, תתבצע כנגדם אכיפה.
3. בין התאריכים 01.01.23 עד 28.05.23 ניתנו 602 דוחות חניה ברחוב משה לוי בתחום הצומת.
4. מתבצעת במקום אכיפה על בסיס יומי בכל שעות היום והלילה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 4 – אגף הביטחון ושיטור עירוני

תיאור התלונה

המתלונן פנה למוקד בטענה כי המקלט בבית משותף מלא בחפצים אישיים של הדיירים ללא אפשרות להשתמש במקלט במצב חירום. למרות פניותיו הרבות פקח עירוני טרם הגיע לבדיקת המקלט.

תוצאות הבירור

1. בעקבות פניית המתלונן למוקד העירוני הגיע פקח לכתובת שמסר, הפקח לא ידע שקיימות שתי כניסות לבניין ובטעות טיפל במקלט הסמוך ומשכך התקבלה הודעה כי הפניה טופלה.
2. בעקבות הפנייה הנוספת לממונה הובן במחלקת הפיקוח כי מדובר בכניסה נוספת שקיימת לבניין, הפקח יצר קשר עם המתלונן והנושא טופל במחלקת הפיקוח.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 5 – אגף ההכנסות

תיאור התלונה

המתלונן הגיש תביעה לביטוח לאומי לתוספת השלמת הכנסה במאי 2022. בבדיקת זכאותו נמצא זכאי לתוספת השלמת הכנסה מחודש ינואר 2022 ולפיה הוא זכאי למתן הטבות נלוות הניתנות מגורמי חוץ, במקרה זה הנחה בארנונה מהעירייה שאותה לטענתו לא קיבל.

תוצאות הבירור

בדצמבר 2020 חל תיקון חקיקה המאפשר בחינת תשלום תוספת השלמת הכנסה, של מי שהגיע לגיל פרישה, לתקופה רטרואקטיבית של עד 12 חודשים מיום הגשת התביעה. במסגרת התיקון נקבע שזכאות לתקופה רטרואקטיבית לא תכלול מתן הטבות נלוות הניתנות מגורמי חוץ כגון: עירייה . בבדיקת זכאותו של המתלונן נמצא כי הינו זכאי לתוספת השלמת הכנסה מחודש ינואר ובנוסף עפ"י ההוראות זכאי למתן הטבות רק מעת החודש של הגשת התביעה, כלומר מחודש מאי 2022 . לאור האמור לעיל נמצא כי אינו זכאי להנחה בתשלומי הארנונה אלא החל מחודש מאי (צורף אישור רשמי מביטוח לאומי סניף רמלה המסביר את זכאות המתלונן לקבלת קצבה החל מינואר 2022 וזכאותו לקבלת הטבות נלוות מגורמים שאינם מביטוח לאומי החל ממאי) .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 6 – אגף ההכנסות

תיאור התלונה

מתלוננת אשר פנתה לאגף ההכנסות לקבלת שובר תשלום הארנונה בשפה האנגלית לצורך הוכחת כתובת מגוריה לבנק בארה"ב.

תוצאות הבירור

1. לא קיימים בעיריית רמלה טפסים בשפה האנגלית.
2. אין חובה חוקית לעירייה שהמסמכים יתורגמו לשפה האנגלית.
3. לפני משורת הדין ובהנחיית ראש העיר ניתנה הוראה לתרגום הטפסים.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 7 – אגף ההכנסות

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה לצורך בירור בנושא חיוב ארנונה שקיבלה ע"ס 965.07 ₪ בתאריכים עליהם הוגש החיוב בוצע שיפוץ ולא גרו בנכס.

תוצאות הבירור

1. הפניה טופלה ועודכנה ההנחה המבוקשת.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 8 – מחלקה וטרינרית

תיאור התלונה

המתלונן דיווח על מפגע של חתולי רחוב ולא קיבל מענה ראוי לתלונתו .
מבקש לסרס את החתולים/הכלבים המשוטטים באזור מגוריו ברחוב "יעקב דורי"
ואף להעביר אותם למקום אחר .

תוצאות הברור

1. חתולים נמצאים ברחוב באופן טבעי .
2. מתבצעים עיקורים וסירוסים למניעת התרבותם ולהפחתת היללות באופן שוטף במהלך השנה .
3. לאחר קבלת התלונה הגיעו לרחוב "יעקב דורי" פקחי השירות הווטרינרי שלוש פעמים אך לא מצאו חתולים .
4. מעבר לאמור אין שום טיפול שניתן לספק. חל איסור להרדים חתולים משוטטים ללא סיבה רפואית מוצדקת, גם אם החתולים מייללים ומפריעים לישון לא מדובר בסיבה רפואית מוצדקת.
4. אין יכולת לשום שירות וטרינרי בארץ לאסוף ולהביא חתולים ממקום למקום.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 9 – אגף ספורט ואירועים

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה על מנת לקבל החזר כספי עבור חוג שהופסק בעקבות סגר בתקופת הקורונה והחלטה על הפסקת פעילות החוג. טרם התקבל החזר כספי עבור התקופה היחסית בה לא התקיים החוג כפי שהיה אמור להתקיים.

תוצאות הבירור

לאור פניית הממונה למנהל אגף ספורט ואירועים לבחינת התלונה, בתאריך ה- 09/02/23 נשלחה בקשה לזיכוי חשבונה של המתלוננת על סך 300 ₪. הסכום הנ"ל הועבר לחשבונה של המתלוננת.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 10 - אגף ספורט ואירועים

תיאור התלונה

התקבלה תלונה מתושבת אשר מנויה בבריקה העירונית ולטענתה טמפרטורת המים נמוכה מדי ומקשה עליה להיכנס לבריכה .

תוצאות הבירור

1. טמפרטורת המים המומלצת היא עד 28 מעלות .
2. בבדיקות המבוצעות מדי יום הטמפרטורה שנמדדת הינה בין 28 ל- 29 מעלות.
3. אין אפשרות ואסור לחמם את המים יותר מהמקסימום של 29 מעלות וזה בשל חשש התרבות חיידקים במים.
4. טמפרטורת החלל בממוצע הינה 24 מעלות ומשתנה בהתאם לטמפרטורת מזג האוויר בחוץ.
5. במהלך חודש פברואר טמפ' מזג האוויר קרה יותר ולכן קיימת אפשרות לכל המעוניין להקפיא את המנוי . לאור בירור התלונה המתלוננת פנתה להקפאת המנוי ובקשתה אושרה עד להודעה חדשה .
6. ללא קשר לאמור לעיל עיריית רמלה יצאה בתהליך לשדרוג מערכת חימום החלל והמים .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 11 – אגף התברואה

תיאור התלונה

לטענת המתלונן פינוי האשפה מתבצע בשעה חמש בבוקר . פנייתו למוקד העירוני לא הועילה והעובדים בפינוי מבצעים את עבודתם תוך כדי רעש שנעשה "בכוונה" .

תוצאות הבירור

1. מבדיקה שנערכה עולה כי עובדי התברואה אינם מתחילים את עבודתם לפני השעה 6:00 בבוקר .
2. עבודתם של עובדי התברואה נעשית במסירות ומטבע הדברים סוג העבודה אינו שקט, הורדת הפחים, פינוי האשפה ותפעול המשאית גורמים לרעש.
3. עובדי המחלקה הונחו להשתדל לא להפריע במהלך עבודתם תוך ניסיון למעט ברעש.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 12 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

עו"ד מנהל עיזבון פנה בבקשה לקבלת אישור עירייה לטאבו, לטענתו מאז חלפו 9 חודשים וטרם קיבל את אישור העירייה.

תוצאות הבירור

1. בתאריך 15.5.22 הוזמן אישור עירייה לטאבו .
2. מבדיקת הנכס ע"י מחלקת פיקוח באגף ההנדסה נמצאו חריגות בניה ובעל הנכס חויב בהיטלי פיתוח בגין החריגות. תשלום לעירייה עבור היטלים שונים וארנונה בוצע בתאריך ה- 13/7/22, אולם התשלום לתאגיד המים עבור חשבון מים, ביוב ודמי הקמה לנכס בוצעו רק בתאריך ה- 05/01/23 .
3. הובהר למתלונן כי לא ניתן היה להמשיך בהליך האישור עד לתשלום מלא בגין חובות הנכס. לאחר קבלת התשלום האישור הועבר לבחינת חיוב אגף ההשבחה .
4. לאור האמור לעיל, עולה כי העיכוב בתהליך האישור נבע מעיכוב בתשלום של מבקש האישור.
5. לאור פניית המתלונן פנה הממונה למחלקות השונות על מנת לזרז את קבלת האישור.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 13 - אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלוננת, שביתה לומדת בכיתת גן "כספיון" בשכונת "נאות שמיר", ציינה מספר ליקויים המצריכים טיפול מידי בגן:

1. האזור המקיף את מתחם הגן הינו אתר בניה שמייצר אבק ופוגע בביתה הסובלת מאסטמה אשר מרבה להיות חולה.
2. אין שומר בגן שיכול לאפשר יציאה וכניסה להורים.
3. מתקני הגן אינם תקינים .
4. מחסור בחנייה סמוך לגן הילדים מקשה על ההורים .

תוצאות הבירור

1. מאגף הביטחון נמסר כי בכלל גני הילדים בעיר אין שמירה צמודה כבר מספר שנים בהתאם להנחיית המשטרה. מאידך, יש חמישה סיירי גנים בעיר רמלה ובהנחיית ראש העיר הגנים הסמוכים לאתרי הבנייה מקבלים אבטחה ע"י הסיירים בין השעות 7:30-8:30 .
כמו כן המקום מתועדף בסיורי נוכחות של שיטור ויש ניידת לאבטחה וגיבוי בעת הצורך.
2. מבדיקה של יועץ התנועה של העירייה נמסר כי אין מחסור במקומות חניה .
3. המתקנים אשר נמצאים בחצר גן הילדים נמצאו מתאימים לדרישות התקן ת"י 1498 לאחר שנעשתה בדיקה שנתית למתקני המשחקים.
4. מאחר ומדובר באתר בניה קיימים מפגעי אבק באופן טבעי, יחד עם זאת ולאור פניית המתלוננת הומלץ בפני אגף ההנדסה להציב תנאים בהיתרי הבניה וחיוב על בסיס קבוע של היזמים להרטיב את הקרקע במהלך העבודות דבר שימנע את הצטברות האבק .
5. תיבחן אפשרות להתקנת גגון מחוץ לגן .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 14 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

בתאריך ה- 17.05.23 פנה המתלונן לקבלת פיצוי עקב נזק שנגרם לרכבו ממכסה ביוב, סמוך לרחוב משה דיין 6, המתלונן הופנה להמשך טיפול לתאגיד המים והביוב. בעקבות פנייתו הנוספת בתאריך ה- 15.06.23 לאחר שהתברר שהנזק לרכבו נגרם ממכסה ניקוז ולא ממכסה ביוב כפי שציין תחילה, נבחנה פנייתו שוב .

תוצאות הבירור

1. בפנייתו של המתלונן אלינו מתאריך 17.05.23 ציין כי מדובר במכסה ביוב שגרם נזק לרכבו. לאחר בדיקת אגף ההנדסה ומאחר והיה ברור כי מדובר במכסה ביוב הופנה התושב לתאגיד המים שבאחריותו נושא הביוב .
2. לאור פנייתו המחודשת של המתלונן בתאריך ה- 15.06.23 ולאחר שהתברר שמדובר בניקוז ולא בביוב שפגע ברכבו, הרי שמדובר במפגע שהינו באחריות העירייה, אי לכך המקרה הובא לדיון בוועדת נזיקין שהתקיימה ביום 02.07.23 ולאחר שהוועדה דנה בתביעתו נשלחה תשובה בעניינו .

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 15 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלוננת הגישה בקשה לאגף ההנדסה לקבלת היתר בנייה לתוספת חדר על גג דירתה בקומה הרביעית. לאחר הגשת התוכניות הנדרשות התקבל היתר בניה. בסיום הבניה לא שוחררה הערבות על הנכס ולא קיבלה אישור טאבו לצורך מכירת הדירה.

תוצאות הברור

1. עפ"י הנתונים המצויים מדובר בבקשה בהיתר עבור תוספת חדר על הגג בשטח של 30 מ"ר + מרפסת.
2. טרם שחרור הערבות יצא מפקח לשטח ובדק שאכן העבודה נעשתה בהתאם להיתר שאושר וגילה אי התאמות בין ההיתר לבין הקיים בשטח.
3. אחריות עורך הבקשה להגיש בקשה תואמת למצב הקיים ולא כך היה.
4. עפ"י דו"ח הפיקוח נמצא שקיים קיר גבס שאינו מופיע בתוכנית, רוחב המרפסת הצמודה לחדר השינה גדולה בתוכנית מהקיים בפועל ועמודי הברזל לתמיכה במדרגות אינם מופיעים בתוכנית.
5. על המתלוננת להגיש תכנית תואמת את המצב בשטח לטובת שחרור ערבות ותיקון הליקויים חתומה ע"י מהנדס.
6. לאחר שיתקבלו כל המסמכים עם השינויים הנדרשים אגף ההנדסה יעשה ככל שניתן על מנת לקדם את הבקשה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 16 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלונן פנה לממונה לאחר ששכן התקין אנטנה שלטענתו מקרינה קרינה מסוכנת בבניין מגוריו ברחוב אבא אחימאיר .

תוצאות הבירור

1. מדובר במתקן גישה אלחוטי (אתר שידור סלולרי) בדירת המגורים ברחוב אבא אחימאיר 28 . מדובר באנטנה מאושרת ע"י המשרד להגנת הסביבה של חברת PHI שמופיעה באתר המשרד להגנת הסביבה .
2. לבקשת המתלונן, בתאריך ה- 18.04.23 נערכה בדיקת קרינה בדירות וסביב הבניין ברחוב אבא אחימאיר 28 .
3. עפ"י תוצאות מדידות הקרינה , אותם קיבל המתלונן במכתב רשמי מטעם סגן מנהל מחלקת איכות הסביבה, ניתן לראות כי רמת הקרינה האלקטרומגנטית שנמדדה נמוכה מערך הסף שנקבע ע"י המשרד לאיכות הסביבה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 17 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלונן פנה בבקשה לעדכן במפה הממשלתית את שמות הרחובות ששם השתנה.

תוצאות הבירור

העירייה התחילה בתהליך עדכון כלל הרחובות אשר טרם עודכנו בשמותיהם החדשים.

לאחרונה העירייה פנתה ללמ"ס ולמשרד הפנים לעדכון שמות הרחובות. מניסיון העבר הליך זה אינו מתבצע באופן מידי וניתן יהיה לצפות בעדכון רק בעוד מספר חודשים.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 18 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

לטענת המתלונן המתגורר בבית משותף ברחוב בן גוריון 10, ישנו עמוד תווך של הבניין אשר מלא ברטיבות וסומן כמסוכן ולא טיפלו בנושא.

תוצאות הבירור

1. נשלח מהנדס קונסטרוקטור לבדיקת התלונה.
2. מחוות דעתו של המהנדס עולה כי לא נמצאו סימני חוסר יציבות ו/או פגיעה משמעותית בשלד של הבית.
3. הפגיעה במסתור הינה אסתטית תברואתית ויש לטפל בה בדרך של תחזוקה תקינה של הבית.
4. במעטפת החיצונית של הבית יש סימנים לפגיעה מבנית קלה, אך לא ברמה שבשלב זה מסכנת את יציבות המבנה של הבית.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 19 – אגף ההנדסה

תיאור התלונה

המתלונן פנה בטענה כי הוקם שלט שנתלה ברחוב חטיבת גולני המעיד על החלפת שטחים ובפרט "קביעת זכויות והוראות בניה בבניין ציבורי בחלקה 101, גוש 5801", בשלב שבו כבר לא ניתנה להם הזכות המותרת עפ"י חוק להביע התנגדות למהלך זה.

תוצאות הברור

1. פרסום הודעה על הפקדת התכנית שבנדון פורסמה על גבי שלטים במקומות בולטים בתחום התכנית ברחובות : מבצע משה, דני מס ובמחלקת ההנדסה בעירייה, מתאריך ה- 28.10.21 ועד לתאריך ה- 29.12.21 .
2. כמו כן ההודעה פורסמה בעיתונים ידיעות אחרונות, כלאהערב וידיעות איילון .
3. צורף צלום הצהרת החברה המפרסמת ("אבוקה") על פרסום הפקדת תכנית כדין במקומות אותם ציינו, וכן תיעוד פרסומים בעיתונות וע"ג שלטים.
4. אי לכך לא מצאנו מקום להתערבות בנושא .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 20 – אגף הנדסה

תיאור התלונה

המתלונן פנה בבקשה לקבלת תשריט המדידות שנערך בנכס מאחר ולטענתו חויב בתשלום היטל בניה בגין שטחים שאינם מצריכים היתר. לבקשת המתלונן יש לבדוק את המדידה שעל פיה הוא חויב בתשלום הארנונה וההיטלים אשר לטענתו איננה נכונה וברצונו לערער על חיוב היטלי הפיתוח עליהם חויב. כמו כן למתלונן טענות נוספות לגבי עצם החבות לתשלום, תחשיב השטח בגינו חויב ועיתוי דרישת התשלום.

תוצאות הברור

1. לראשונה פנה המתלונן למבקר העירייה בשנת 2021. מאז ועד היום קיבל כל מסמך שביקש כגון: היתר הבניה, גרמושקה מאושרת, תמונות ותשריטי המדידה עליהם התבססה העירייה.
2. המתלונן נפגש עם מנהל מח' פיקוח על הבניה, עם מהנדסת העיר ושוחח עם מנהלת מח' ביקורת בלשכת מבקר העירייה ועובדי אגף ההכנסות.
3. יתכן וההבחנה בין פרגולה לבין סככה מקורה ע"י רעפים או כל חומר קשיח אחר אינה ברורה למתלונן, במקרה שלו מדובר ב- 2 סככות מקורות ברעפים שאין להן פטור.
4. טענותיו השונות של המתלונן כלפי מנהל מח' פיקוח על הבניה ובעיקר על התנגדותו לכינוס ועדת ערר אינם נכונות.
5. ועדת ערר הינה גוף חיצוני לעירייה וזכותו של כל תושב לערער על החלטת הוועדה המקומית. יש לבדוק מולם האם ניתן לערער על חיובי היטלי פיתוח בגין בניה חריגה.
6. פתוחה בפני המתלונן האפשרות לפנות לוועדת הנחות מהיטלי פיתוח, אך יש קריטריונים ומסמכים שיש להמציא.
7. העירייה המתינה בסבלנות תקופה ארוכה להמצאת המסמכים, אולם מאחר והמתלונן לא הרים את רף ההוכחה הנדרשת, טענותיו של המתלונן לא התקבלו ועליו להסדיר את החוב מול אגף ההכנסות.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 21 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלונן פנה לממונה לאחר פניות של הורי גן "הנסיך הקטן" לאגף החינוך על ליקויים בגן הילדים שטרם טופלו. הליקוי העיקרי היא בריכה שאינה מנוקזת, המתמלאת במים ומסכנת את ילדי הגן.

תוצאות הבירור

עובדי התחזוקה של העירייה הגיעו לגן הילדים ותיקנו את הליקויים שהתגלו, הבריכות נוקזו, נעשה ריצוף כולל ניקוזים בכל הבריכות, הותקן פס חוסם למניעת גלישת המים לתוך הגן ותוקן מפגע בטיחות (הברזל). בבדיקה שנעשתה בגשם האחרון נראה שהבעיה טופלה.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 22 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בתלונה על כך שביה"ס "ברנקו וייס" עתיד להיסגר בסוף השנה.

תוצאות הבירור

1. בבית-הספר "ברנקו וייס" נותרו כ- 15 תלמידים תושבי העיר לשנת הלימודים תשפ"ד.
2. על-פי הנחיות משרד החינוך, אין היתכנות לבית-הספר.
3. עבור כל תלמיד מהתלמידים הרשומים לביה"ס "ברנקו וייס" לשנת הלימודים תשע"ד בוצע הכוון מתאים לסיום 12 שנות לימוד עם תעודה .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 23 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה לממונה בטענה שלא אושרה לבנה הסעה לקייטנה בגן חינוך מיוחד .

תוצאות הבירור

1. בנה של המתלוננת לא זכאי להסעה על פי קריטריון משרד החינוך . לפנים משורת הדין ולאור קריטריון מקל יותר אישרה העירייה הסעה לבנה של המתלוננת בתקופת הלימודים .
2. בהתאם להנחיות משרד החינוך ההסעות לקייטנות הינן עד השעה 13:00, לפיכך הורה המעוניין שילדו יישאר בקייטנה עד לשעה 16:00 צריך לדאוג להסעה באופן עצמאי .
3. הורה שבחר לרשום את ילדו לקייטנה עד לשעה 16:00 עליו לדאוג להסעה באופן פרטי ועצמאי .
4. העירייה משתדלת לתת מענה להורים ככל הניתן, אולם לצערנו במקרה זה לא ניתן היה לסייע.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 24 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה לממונה בבקשה לקבלת אישור מיוחד להסעה לבנה הלומד בכיתת חנוך מיוחד לאחר שקיבלה תשובה שלילית מהוועדה שהתקיימה בעניינה .
לטענתה בשנת הלימודים הקודמת בנה קיבל הסעה לפנים משורת הדין .

תוצאות הבירור

1. בנה של המתלוננת לומד בכיתה ה' בבית ספר הר"ן. המרחק מביתה לביה"ס הר"ן הינו 1403 מטר. על פי התנאים שנקבעו ע"י משרד החינוך זכאי רק מי שגר במרחק של 3 ק"מ ויותר ממקום המגורים לביה"ס .
2. ראש העיר, על מנת להקל על תושבי העיר, הוריד את רף הק"מ ומאפשר לילדים בכיתה ה' הסעות כבר במרחק של 2 ק"מ ממקום המגורים לביה"ס, אך גם בהתאם לקריטריון זה בנה של המתלוננת אינו זכאי להסעה.
3. אכן בשנה שעברה קיבלה המתלוננת אישור חריג לאחר פניה לראש העיר והאישור ניתן לה רק לשנה אחת ולא באופן גורף לכל השנים.
4. קשיי המשפחה מובנים אך יחד עם זאת לא ניתן לאשר הסעה למי שאינו עומד בקריטריונים.
5. לצערנו לא נוכל לסייע למתלוננת מאחר והמרחק שנקבע אינו מאפשר מתן הסעה .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 25 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת ביקשה הסעה עבור ביתה לגן ילדים, על אף שהמרחק מביתה אינו עומד בקריטריונים שנקבעו על פי משרד החינוך.

תוצאות הבירור

1. המרחק מביתה של הילדה עד לגן השלום הינו 1994 מטר, המרחק המקנה זכאות על פי משרד החינוך הינו 2 ק"מ.
2. לאחר הגשת הערעור אושרה לביתה של המתלוננת הסעה לפנים משורת הדין, בהתאם לקריטריונים המקלים של ראש העיר שילדי גן זכאים להסעה החל ממרחק של 1250 מ'.
3. עם קבלת האישור, מזכירה במחלקת ההסעות יצרה קשר עם המתלוננת והעבירה את פרטי הילדה למלווה בהסעות.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 26 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בתלונה על אי הפעלת מעלית במתחם גני ילדים בשכונת "נאות שמיר" בתחילת שנת הלימודים.

תוצאות הברור

1. במועד האכלוס בתאריך 1.9.23 המעלית במבנה היתה מותקנת עם כל האביזרים והאמצעים אולם לא הצליחה לעבור בדיקה של מכון התקנים בגלל תקלות בלתי צפויות בקו בזק.
2. לפיכך הוחלט על ידי העירייה לאכלס את הגנים תוך ידיעה ברורה שהשלמת הפעלת המעלית תתבצע במהלך החגים.
3. העירייה פעלה מאותו מועד מידי יום לטיפול והשלמות כך שיהיה ניתן להעביר את הביקורות למעלית כך שניתן יהיה להפעילה בצורה בטוחה.
4. חשוב לציין כי אירועי המלחמה וגיוס המילואים בצו 8 החל מ 7.10.23 גרמו לעיכובים נוספים בהשלמת הליכי התיקונים והפעלה וכי לא היו כלל עובדים.
5. הקבלן שביצע את העבודה פשט את הרגל ולכן מחלקת האחזקה קיבלה אחריות על הטיפול במעלית לצורך ביצוע תיקונים נוספים ככל שידרשו.
6. בעקבות הגשם האחרון התגלתה תקלה נוספת שטופלה ואנו מקווים שהבעיה לא תחזור על עצמה בגשמים הבאים.
7. ככל שצריך יש לנו שירות למעלית ונזמן אותם לתפעול תקלות.
8. אנחנו מתנצלים על המקרה, בכל בעיה נשמח לסייע.

סיכום
תלונה מוצדקת



תלונה מס' 27 – אגף החינוך

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בבקשה לבחון שוב את עניינה בנושא שיבוץ סייעת צמודה בגן ילדים לבנה בעל הצרכים המיוחדים מאחר והערעור שהגישה נדחה ע"י הוועדה הבין משרדית .

תוצאות הברור

1. הוועדה הבין משרדית המשותפת למשרד החינוך ולמשרד הבריאות דחתה את ערעור המתלוננת לבקשת סיוע על רקע צרכים רפואיים ייחודיים לבנה .
2. תשובת הוועדה הבין משרדית הובאה לידיעתה .
3. הוסבר למתלוננת כי ניתן להגיש ערר באמצעות הרשות המקומית בתוך 45 יום מיום ההחלטה. באם תחליט להגיש בקשת ערר נוספת יש לצרף את המסמכים בהתאם למכתב הוועדה שצורף להחלטת הוועדה הבין משרדית : מסמך רפואי חדש ועדכני מרופא מומחה בלבד ומכתב המעיד על המצב התפקודי והחינוכי של בנה במוסד החינוכי בפועל.
4. מנהלת אגף שרות לתושב המשיכה בסיוע למתלוננת בקשר מול הוועדה הבין משרדית .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 28 – אגף החינוך

תיאור התלונה

לטענת המתלוננת בנה זכאי לסייעת צמודה ולשם כך היה זכאי לוועדת אפיון וזכאות ובמקומה הוגש לוועדת שילוב. לדבריה הוגשו המסמכים שהתבקשו להגיש, אך טרם קיבלו מענה בנושא בנם.

תוצאות הברור

1. בעקבות הבדיקה עולה כי המתלוננת הופנתה לוועדת שילוב ע"י הגנת (עובדת משרד החינוך) במקום וועדת אפיון בה הייתה אמורה להשתתף, בעקבות כך סורבה בקשתה לסייעת צמודה לבנה.
2. לאחר בדיקה מול מנהלת אגף החינוך הוסבר למתלוננת, כי עליה לפנות שוב למשרד החינוך לבקשה נוספת לוועדת חריגים בנושא. המתלוננת ציינה כי ביקשה בקשה נוספת לוועדת חריגים במשרד החינוך אשר הוגשה על ידה והיא ממתינה לתשובה.
3. הטיפול בעניינה של המתלוננת נמצא באחריות משרד החינוך ולא באחריות העירייה, לאחר קבלת תשובה נסייע במידת הצורך.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 29 – אגף פיתוח ותשתית

תיאור התלונה

מתלוננת פנתה לגבי הצפות מים חוזרות ונשנות ברחוב צה"ל בימי הגשמים .
כמו כן ציינה כי כתוצאה מההצפות נגרמה פגיעה ברכבה.

תוצאות הבירור

1. בנושא הצפת רחוב צה"ל - ההצפה של מי הגשמים נבעה מירידה של כמויות גדולות של גשם בכל הארץ, לאחר הפסקת הגשם לזמן קצר ירד מפלס המים.
2. מערכת הניקוז נבדקה ונמצאה תקינה ונקייה .
3. בשנים הבאות מתוכנן ביצוע החלפת צינור ניקוז ראשי לקוטר גדול יותר שיוכל לספוג כמויות גדולות יותר שימנע הצפה גם באירועים חריגים.
4. בנושא הרכבים שנפגעו, המתלוננת הופנתה למנהלת מדור ביטוחים בעיריית רמלה .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 30 – אגף התיירות

תיאור התלונה

במהלך ביקור בבריכת הקשתות המתלונן נפל מהסירה למים לטענתו העובד שנכח במקום לא סייע לו .
בתלונתו ציין המתלונן שאין עוגנים את הסירה בזמן עליה/ירידה ממנה ובנוסף לא מחלקים חגורות הצלה .
בנוסף ציין המתלונן כי בעת שחנה התבקש שלא להחנות את רכבו במקום מאחר והחניה פרטית.

תוצאות הבירור

1. מנהל התיירות בעיר קיבל דיווח על אירוע הנפילה למים מהעובדים.
2. ההוראה לעובדים הנה לעגון את הסירות בירידה ובעלייה לסירות. קיים נוהל ברור בנושא זה ולאור המקרה נעשתה שיחת הבהרה/ריענון לעובדים והודגש בפניהם שאין לעלות/לרדת מהסירה ללא קשירה ועזרה לשטים.
3. בקרוב מתוכננת עבודה של החלפת ושיקום כל המזח של הבריכה. בשיפוץ המיועד, יוקם מעגן מיוחד ומסודר עם ווים לתלייה להורדת והעלאת השטים בצורה בטוחה ומסודרת.
4. חגורת ההצלה במקום הינה חובה לכל שייט וצוות העובדים הונחה להקפיד על כך.
5. בהתאם לנהלים על העובד היה להיכנס למים על מנת לסייע למתלונן , לצערנו לא כך היה והנושא יחודד .
6. מנהל התיירות יצר קשר עם המתלונן, רעייתו וחבריו שביקרו אף הם במקום התנצל בפניהם והציע להם להגיע שוב לסיור בבריכה, במגדל ובמוזיאון על מנת שתחושותיהם לגבי התיירות ברמלה תהיינה חיוביות .
7. לגבי החנייה - הכניסה לבריכת הקשתות כרגע זמנית מרחוב השומר עקב השיפוצים. יש מצוקת חנייה בסופ"ש בצמוד לכניסה - הבעיה אמורה להיפתר בפתירת הכניסה המחודשת.

סיכום

תלונה מוצדקת



תלונה מס' 31 – אגף התברואה

תיאור התלונה

המתלונן הלין כי במגרש החניה בסמוך לבסיס פיקוד העורף והמכללה הלאומית לאיתנות ישראלית קיימים מספר ליקויים: החניה במקום לא בטוחה, שבילים מסוכנים להולכי רגל, אספלט לא מסומן וקיימים בורות המסכנים הולכי רגל ורכבים .

תוצאות הבירור

1. לפני כשנה היו במתחם החניה ערימות פסולת בנייה שהפריעו לבאי המקום והקשו לחנות/להעמיד רכב. העירייה הפעילה אמצעים והסיטה את הערימות ממרכז החנייה לדפנות.
2. עדיין קיימת תופעה של השלכת פסולת בחניון עצמו והעירייה פועלת במגוון דרכים לצמצום התופעה.
3. העירייה לא הקצתה תקציבים לסילוק ופינוי פסולת מסוג זה שאינה באחריותה, מדובר בהערכה של למעלה ממיליון ₪ . כמו כן פינוי הפסולת יעודד המשך השלכת פסולת במקום זה .
4. אגף התברואה דאג להרחקת הפסולת לדפנות וטאטא את כביש החניה ככל שניתן .
5. לאור התלונה נשלח למקום בודק תנועה, מבדיקה שביצע בשטח נמצא כי בוצעו שינויים בהסדרי התנועה מההסדרים שאושרו למקום. לאור המצב יועץ תנועה הכין תוכנית לתיקון המצב הקיים, אשר תועבר לאישור ועדת התנועה לפני ביצוע .

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



תלונה מס' 32 – אגף ספורט ואירועים

תיאור התלונה

המתלוננת פנתה בשל התנהלות בברכה העירונית שאינה מאפשרת לאנשים ולמנויים לשחות ללא הפרעה, כמו כן אין הפרדה בין קהל המתרחצים לבין המשתתפים בחוגים .

תוצאות הבירור

1. בוצעה בדיקה מקיפה מול אגף הספורט ונעשתה שיחה בין מציל הברכה ומנהל הקאנטרי להבהרת נושא התנהלות המתרחצים במים.
2. קיימת הפרדה בין קהל המתרחצים לבין משתתפי החוגים בברכה באמצעות סימון מסלולים ייעודיים. כמו כן לאור פניית המתלוננת נעשה שינוי בשעות החוגים שהממשק בין הקהלים יהיה בשעות בהם יש פחות מתרחצים .
3. עוד טרם התלונה נוספו מאבטחים לשעות שיא אשר יוכלו לתת מענה לבעיות נקודתיות ופתרון איכותי ויעיל. בהמשך תתבצע בדיקה ובחינה ובמידת הצורך ייעשו שינויים לטובת התושבים .

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 33 - אגף ספורט ואירועים

תיאור התלונה

המתלונן פנה וציין מספר תלונות על ההתנהלות במתחם הקאנטרי :

1. ילדים מתחת לגיל המותר משתמשים בחדר הכושר.
2. מאמן נבחרת המים משתמש במשרוקית ומשתלט על כל הבריכה ומשאיר מסלול אחד בלבד לשוחים .
3. ישנה עכירות במים וצואת יונים .
4. המאמן מעשן מקטרת בשטח הבריכה.

תוצאות הברור

1. בשיחה עם מאמן הנבחרת לגבי מסלולי הבריכה, הונחה להשתמש ב3 מסלולים ואם יש צורך ומגיע קהל מתרחצים הוא ישתמש ב2 מסלולים.
2. הובהר למתלונן ע"י צוות הבריכה שמסלולי השחייה פנויים למנויים בשעות 07:00-09:00 ומשעה 16:30-22:00, בכל שאר השעות הבריכה פתוחה לקהל הרחב ולא ניתן לשמור/לפנות מסלולים.
3. כאשר מאמנים נבחרת מים יש צורך במשרוקית מפני שאין אפשרות לשחיינים לשמוע מתחת למים, המאמן הונחה להקפיד להמעיט בשימוש במשרוקית, בנוסף הונחה שלא לעשן בשטח הבריכה.
4. נושא היונים נמצא בטיפול, ישנן בדיקות של משרד הבריאות לתקינות המים והעירייה עמדה עד כה בתקינה הנדרשת .
5. בנושא המתפרעים תוגברה האבטחה בקאנטרי העירוני לחודשי הקיץ.

סיכום

תלונה מוצדקת חלקית



תלונה מס' 34 – אגף הרווחה

תיאור התלונה

למתלוננת בן השווה במעון תקשורתי לטענתה המעון היה סגור בימי שישי במשך מספר חודשים מבקשת החזר כספי עבור התקופה .

תוצאות הבירור

1. המעון מופעל ע"י עמותת "אות" שעברה מכרז של משרד הרווחה וקיים הסכם הפעלה בין העמותה והמשרד, לפיכך לעירייה אין סמכות להעניק הפחתה בהשתתפות הורים בתשלום למעון .
2. הסוגיה הופנתה למפקחת על המעון מטעם משרד הרווחה. המפקחת הנחתה את אגף הרווחה לפנות לוועדת חריגים של משרד הרווחה בבקשה להפחתה בתשלום השתתפות הורים עבור החודשים שצומצמה הפעילות במסגרת.
3. אגף הרווחה מילאו את הבקשה והגישו אותה לוועדה אשר לה הסמכות לאשר החלטות מסוג זה.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת



תלונה מס' 35 – מחלקה ווטרינרית/הנדסה/פיקוח

תיאור התלונה

המתלונן הצביע על מספר ליקויים בנושאים שונים:

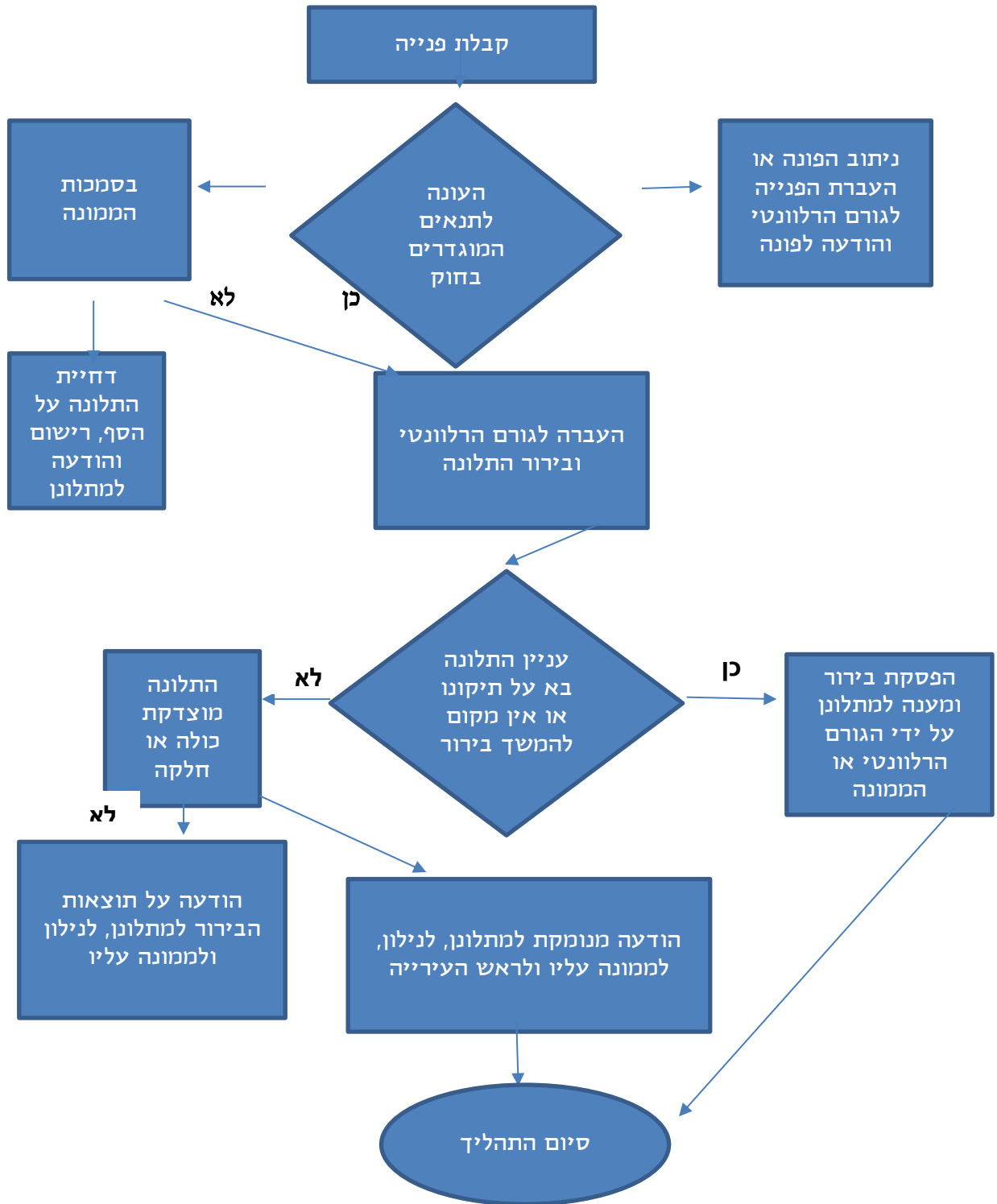
1. הזנחה של כלבים מסוג אקיטה ברחוב כצלנסון בעיר.
2. בניה לא חוקית בשטח מרפסת פנימית בבניין מגוריו של המתלונן.
3. חניית משאיות תוך חסימת כביש שהינה דרך ללא מוצא .

תוצאות הבירור

1. נערכו מספר ביקורות ברחוב כצלנסון בבית המשפחה אשר מחזיקים אקיטות. בביקורות נמצא כי הכלבים מוחזקים ברישיון, תנאי האחזקה בכל הביקורות נמצאו תקינים, ללא רעש של נביחות וללא מפגעים תברואתיים.
2. נשלח פקח בניה לבדיקת התלונה, נמצא כי קיימת תוספת בחזית אחורית מבניה קלה + מחסן ותחימת שטח משותף . המידע הועבר לכל המחלקות הרלוונטיות בטיפול התלונה .
3. במקום לא מוצב תמרור המורה על איסור חניית משאיות במקום.

סיכום

תלונה אינה מוצדקת





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 תפקידו כממונה על תלונות הציבור;
- (2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.
- (ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).
- (ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.
- (ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.



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

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

חובת סודיות

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע 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.

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 תפקידו 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.

תלונות שאין לברר

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה 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;
- (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
- (ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.
- (ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.



(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

- (1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;
- (2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

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

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

דחיית התלונה

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

זכויות וסעדים

14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
 - (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.



חומר שאינו ראייה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
(ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידו 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).