

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

דוח מבקר העירייה  
והממונה על תלונות  
הציבור מס' 2  
לשנת 2011

“בלא אימון הציבור ברשויות הציבור יעמדו הרשויות ככלי ריק. אמון הציבור הוא המשענת של רשויות הציבור והוא המאפשר להן למלא את תפקידן”.

(הש' אהרון ברק בג"צ אייזנברג נ' שר הבינוי והשיכון)

## תוכן העניינים

<u>העמוד</u>	<u>הנושא</u>
3	1.תלונות הציבור – כללי
4	2.טבלת מספרי התלונות ומעמדם
6	3.תמצית התלונות ובירורן

## תלונות הציבור - כללי

### כללי

1. חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 חדש יחסית ומשם כך טרם הופנס דבר קיומו בציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות שיש שיטופלו עפ"י חוק לבין פניות שעניינן שגרתיות הנוגעות לפעילות השוטפת של אגפי העירייה.

2. משום כך, כמות התלונות שהתקבלו העולות בקנה אחד עם הגדרת תלונות עפ"י החוק מעטה יחסית מאידך, בשל העדר הבחנה כאמור, התקבלו מספר תלונות בעניינים שוטפים, אשר מלכתחילה לכאורה מיועדות בעניינים שוטפים שבטיפול אגפי העירייה. בנסיבות אלה כל התלונות שהתקבלו (שעניינן עניינים שוטפים), הועברו לאגפים השונים בהתאמה לטיפול, במרביתם התקבלה תגובה על הטיפול וכן הועברה התשובה לפונה.

3. תלונות אלה בשל מעמדן כפניות שוטפות, לא נכללים בדו"ח זה ולכל היותר יכללו במסגרת פניות הציבור בעניינים שוטפים המגיעים לרשות באמצעות המוקד העירוני והממונה על פניות הציבור בלשכת ראש העיר.

### 4. הבחנה בין פנייה לתלונה

הממונה על תלונות הציבור עושה הבחנה בין פנייה לתלונה כאשר הפנייה מטופלת על הממונה על פניות הציבור בלשכת ראש העיר ועל ידי המוקד העירוני.

### 5. מעגל הטיפול בתלונה

להלן מעגל הטיפול בתלונה במשרד הממונה על תלונות הציבור :

**קבלת הפנייה** - רישומה ביומן והחלטה על סדר העדיפות או אי טיפול.  
פתחת תיק פנייה לאיסוף כל החומר.  
איתור המחלקות המעורבות.

**הודעה למתלונן** - המאשרת קבלת פנייתו.

**הטיפול בתלונה** - פנייה בכתב למחלקות הרלבנטיות וכל בירור ו/או בדיקה נדרשים, על מנת לתת מענה ראוי ושלם למתלונן, וקבלת תגובה בכתב מהמעורבים.

**מענה למתלונן** - גיבוש המענה לפונה, עם המעורבים, ועריכה סופית של המענה.

**סיום הטיפול** - רישום תמצית הטיפול ביומן הפניות. הקלדת הפרטים בתוכנת המעקב. ותיוק עותק מהמענה בתיק הפנייה.

## 6. תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

דוח תלונות הממונה על הציבור הנוכחי מתייחס לרבעון השני של שנת 2011 ועד הרבעון הראשון של 2012. במהלך תקופה זו הוגשו תלונות בנושאים שונים.

## 7. טבלת מספרי תלונות ומעמדם

להלן טבלת מספרי תלונות, נושאי התלונות ומעמד התלונות :-

מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
18	התקנת מנוע מזגן בקיר מרפסת ללא היתר בניה- מחלקת הנדסה	מוצדקת	התלונה הועברה ליועמ"ש לשם הגשת כתב אישום, בגין בנייה בלתי חוקית.
19	תביעה שגויה בגין טעות בזיהוי בעלי נכס- מחלקת גבייה	מוצדקת	מנהל מחלקת גבייה טיפל בתיקון הטעות בזיהוי הנכס.
20	התנהגות בלתי הולמת - מנהל מחלקת גבייה	מוצדקת	על עובדי העירייה להימנע מפגיעה ברגשות הציבור בעתיד.
21	תלונה בעניין תאורת רחוב בשני מוקדים- מחלקת הנדסה ותשתיות	בחלקה מוצדקת	הליקוי במוקד א' תוקן, הליקוי במוקד ב' הינו שטח פרטי.
22	תלונה בגין עיקול על חוב בארנונה- מחלקת גביה	התלונה לא בסמכות הממונה	התלונה בטיפול בית המשפט.
23	מחיקת דוח חנייה עקב נכות זמנית- מחלקת פיקוח	התלונה בשיקול דעת היועמ"ש.	המתלונן קיבל המרה לאזהרה.
24	העדר מלווה בהסעה ואי דיווח על תאונת דרכים - אגף החינוך	מוצדקת	הקבלן נקנס בחודש של שחר מלווה יש לעדכן את חוזה ההסעות ולהוציא נהלים.
25	תלונת וועד עובדי העירייה על חוסר בכספים בקופת הביטוח מנורה -גזבר העירייה	התלונה תיבדק כנושא ביקורת בשנת 2012	וועד עובדים הונחה להעביר תלונות קונקרטיות של עובדים כתנאי לפתיחת ביקורת בנושא.
26	תלונה על החלטת מועצה למנות מ.מ לרב העיר- מועצת העיר	התלונה בהליך בירור- חוות דעת יועמ"ש	
27	תלונה בנושא השלכת פסולת ופגיעה בגדר- מינהל כללי	התלונה בבירור	סיכום סיור עם ממצאי המפגעים הועבר למנכ"ל העירייה ומנהלי מחלקות הנוגעים בדבר.
28	תלונה נגד גננת ומנהלת הגנים- אגף החינוך	התלונה בהליך בירור	

## 8. תמצית תלונות הציבור

פירוט תמצית התלונות, ממצאי הבירור והמלצות מצורפים לדוח.

## 9. תוצאות טיפול בתלונות

מהנתונים בטבלא לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדוח 11 תלונות מהציבור, להלן תוצאות הטיפול של התלונות :-

- תלונות מוצדקות 4-
- מוצדקות חלקית 1-
- לא בסמכות הממונה 1-
- בהליך בירור-5

### **10. התפלגות תלונות שנבדקו**

סה"כ התלונות שנבדקו על ידי הממונה 10, בחלוקה באחוזים כמפורט להלן:-

- תלונות מוצדקות -40%
- מוצדקות חלקית -10%
- בהליך בירור-50%

מהנתונים עולה כי בחיבור אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית סה"כ התלונות עומד על 40% מול 10% בהתאמה.

### **11. התפלגות התלונות**

להלן התפלגות התלונות על פי מחלקות וגופים עירוניים ללא קשר לתוצאות הבירור:-

מס'	מחלקה/אגף	מספר התלונות	כמות התלונות באחוזים
1	מינהל כללי	1	10%
2	הנדסה ותשתיות	2	20%
3	גבייה	2	20%
4	אגף החינוך	2	20%
5	מועצת העיר	1	10%
6	גזברות	1	10%
7	פיקוח	1	10%
	סה"כ	10	100%

מהנתונים שבטבלא לעיל עולה, כי התלונות שהוגשו נגד מחלקת הנדסה ותשתיות, מחלקת גבייה ואגף החינוך כ-20% כל אחת והגופים האחרים כ-10% כל אחד.

## תלונה מס' 18

### התקנת מנוע מזגן בקיר מרפסת ללא היתר בניה-מחלקת הנדסה

#### תמצית התלונה

במהלך חודש אוגוסט 2011 התלונן מר מורדי מיימון מרח' בן אהרון 3/24 בקרית מלאכי למחלקת הנדסה בעניין התקנת מזגן בקיר בדירה של השכנה מעליו לדבריו עבר זמן מאז פנייתו (מעל לארבעה חודשים), לא קיבל תשובה לפנייתו מגורם מוסמך במחלקת הנדסה.

#### ממצאי בירור התלונה

תלונתו של מר מורדי מיימון הובררה עם מפקח מחלקת הנדסה וממצאיה העלו, כי לאחר שהדירת בדירה מס' 3/28 לא קיימה את הבטחתה לפרק את המזגן באורכה זמן שניתנה לה ע"י מחלקת הנדסה, המחלקה העבירה ביום 29/12/2012 את התיק לטיפול היועצת המשפטית של העירייה, לשם הגשת כתב אישום בגין בנייה בלתי חוקית לבית משפט.

#### סיכום

התלונה הועברה ליועצת המשפטית של העירייה לשם הגשת כתב אישום, בגין בנייה בלתי חוקית לבית משפט.

#### המלצות

מומלץ למפקח מחלקת הנדסה לעקוב אחר תוצאות פסק הדין ולאכוף את ממצאיו כדין.

תלונה מוצדקת.

## תלונה מס' 19

### תביעה שגויה בגין טעות בזיהוי בעלי נכס - מחלקת גבייה

#### תמצית התלונה

בתאריך 16.12.11 התלוננה גב' דליה יצחק מרח' יששכר 5/21 אשדוד, כי בעקבות טעות בזיהוי נכס שהיה לה בעבר בקרית מלאכי הוגשה נגדה תביעה שגויה. כמוכן ציינה המתלוננת כי פנה אליה כונס נכסים בעקבות חוב שיש למתלוננת בעירייה בסך 128,872 ₪ בגין מים וארנונה שלא שולמו.

למרות פניותיה החוזרות ונשנות למחלקת הגבייה בעירייה המשיכה לקבל מכתבים מהעירייה שהיא חייבת לעירייה סכומים כספיים בגין מים וארנונה שלא שולמו וכן הוצא נגדה צו עיקול.

#### ממצאי בירור תלונה

תלונתה של גב' דליה יצחק הובררה עם מנהל מחלקת הגבייה, אשר פנה ליועמ"ש של חברת מילגם. ברור התלונה העלה כי הטעות בזיהוי נובעת משגיאה ברישומי לשכת רישום מקרקעין ברחובות (טאבו), מסתבר שקיימת עוד גברת בשם דליה יצחק והחוב לא של דליה יצחק המתלוננת.

#### סיכום

בעקבות התלונה עודכנו הרישומים בטאבו ובמחלקת הגבייה ומנהל הגבייה הבטיח שלא יישלחו מכתבים על החוב למתלוננת.

#### המלצות הביקורת

הממונה על תלונות הציבור מורה את מנהל מחלקת הגבייה וכל עובד אחר בעירייה שכאשר יש כוונה לנקוט באמצעים קיצוניים, כגון עיקול, ראוי לערוך לפני כן שימוע לנתבע, כדי לוודא שאין טעות בזיהוי הנתבע, במיוחד כאשר הנתבע הודיע שהוא לא בעל הנכס.

מן הראוי להטות אוזן קשבת לתושבי העיר, שהם הלקוחות של העירייה שאמורה לספק להם שירותים נאותים.

תלונה מוצדקת.

## תלונה מס' 20

### תלונה על התנהגות בלתי הולמת - מנהל מחלקת גבייה

#### תמצית התלונה

בתאריך 15.12.11 התלוננה גב' ויקטוריה כהן מרח' הורדים 19/12 קריית מלאכי נגד מנהל מחלקת הגבייה על כך שקיבלה התייחסות בלתי הוגנת ממנהל מחלקת גבייה בעירייה .

לדבריה התנהגותו של מנהל מחלקת הגבייה הייתה בלתי הולמת בכך שכאשר התלוננה על כך שניתקו לה מים בביתה ללא שום התראה ושהיא אישה חולת סרטן בעלת 100% נכות, נאמר לה ע"י מנהל המחלקה "אז מה אם את חולה חולים לא משלמים" המתלוננת נפגעה מהתנהגותו של מנהל מחלקת גבייה .

#### ממצאי בירור התלונה

בתשובתו של מנהל מחלקת גבייה לממונה על תלונות הציבור מסר, כי המתלוננת הייתה מודעת לחוב הגבייה והן במרכיב הארנונה, במס' מקרים היא הוצאה מרשימת הניתוקים בשל מצבה ולא הגיעה להסדר החוב.

מנהל מחלקת הגבייה מצר על כך כי חייב אשר במקום לבצע הסדר חוב כמקובל מעדיף להתעמת עם מנהל המחלקה ולהפנות את תשומת הלב למקומות לא רלוונטיים.

בהתייחס לטענה "גם חולים משלמים" מסר מנהל המחלקה, כי יתכן והדברים נאמרו, אולם חשוב באיזה נוסח נאמרים הדברים, ובאיזה הקשר הדברים נאמרו".

#### סיכום

הממונה על תלונות הציבור מוצא שאמרות מסוג זה, יש בהם כדי לפגוע ברגשות הציבור ומוטב שכלל לא היו נאמרים ע"י עובדי ציבור.

#### המלצות

הממונה על תלונות הציבור, מורה למנהל מחלקת הגבייה ולכל עובדי העירייה להימנע מאמרות הפוגעות ברגשות הציבור בעתיד.

תלונה מוצדקת.



## תלונה מס' 21

### תלונה בעניין תאורת רחוב בשני מוקדים- מחלקת הנדסה ותשתיות

#### תמצית התלונה

בתאריך 27.12.11 הגיש מר דוד טקיה תלונה בגין אי תקינות שני מוקדי תאורת רחוב בעיר, המתלונן הגיש את התלונה בכתב במשרד מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור ולאחריה נערך סיור עם המתלונן בשטח.

**מוקד א'**-המתלונן טען שבבניין מעל בנק לאומי יש חמישה פנסים לא פועלים וכאשר התאורה מופעלת התאורה אינה מספיקה .

**מוקד ב'**-המתלונן טען כי שלושה פנסים על עמודים שבמגרש החנייה ליד היכל התרבות אינם פועלים מזה זמן רב ולאחר פניות רבות לעירייה הנושא לא טופל.

#### ממצאים

טענותיו של המתלונן הובררו עם מנהל מחלקת תשתיות אשר דיווח כי הליקויים במוקד א' ברח' בן גוריון תוקנו.

באשר למוקד השני ה,חנייה בהיכל התרבות, מסר מנהל התשתיות לממונה על תלונות הציבור, כי השטח בו מוצבים עמודי התאורה הנו שטח פרטי של ההסתדרות מפעלי תרבות בע"מ והעירייה מנועה מלטפל ברכוש פרטי.

#### סיכום

התאורה במוקד א' ברח' בן גוריון תוקנה מיידית ע"י מנהל התשתיות לשביעות רצון המתלונן.

באשר לתלונה על היעדר תאורה במוקד ב', לא ניתן לטפל מכיוון שהשטח בו מוצבים עמודי התאורה הינו שטח פרטי.

**התלונה בחלקה מוצדקת.**

## תלונה מס' 22

### תלונה בגין עיקול על חוב בארנונה - מחלקת גביה

#### תמצית התלונה

המתלונן מר סמיון רויטר מרח' אפק מס' 4/1 מקרית גת, התלונן בפני ראש העיר כי העירייה עיקלה את נכסיו בגין חוב של ארנונה לעירייה ולטענותיו שילם את כל החוב ונמצא ביתר של 34,862 ₪ .

ראש העיר ביקש ממבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור לבדוק את הסוגיה ולהשיב למתלונן .

#### ממצאים

תלונתו של מר סמיון רייטר הובררה עם מנהל מחלקת הגבייה, מנהל מחלקת הגבייה מסר לביקורת שהסוגיה עם המתלונן בהליך משפטי ופסק הדין אמור להינתן במהלך חודש מאי 2012.

#### סיכום

המתלונן קיבל תשובה ממבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור שהוא מנוע מלטפל בתלונה שנמצאת בהליך משפטי עפ"י סעיף 7 (1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) ה-תש"ח 2008.

**התלונה לא בסמכות הממונה על תלונות הציבור.**

## תלונה מס' 23

### מחיקת דוח חנייה עקב נכות זמנית-מחלקת פיקוח

#### תמצית התלונה

בתאריך 20.2.12 התלונן מר דודו שער מיבנה כי חנה על מדרכה בשכונת חב"ד בשל היותו נכה זמני עקב ניתוח ברגליים והתהלך עם קביים. לטענתו כאשר יצא מבית חברתו מצא דוח חנייה מודבק על רכבו. לדבריו שלח מכתב בקשה למחיקת הדוח חנייה ולא קיבל תשובה לבקשתו אחרי זמן רב.

#### ממצאי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל הפיקוח, מנהל הפיקוח מסר כי כל הבקשות שהוגשו באותה תקופה עוכבו עקב ניתוק מערכת מחשוב הדוחות לאור שיפוץ הלובי של העירייה, כמוכן ההחלטה למחוק כנסות נתונה לשיקול דעתה של היועצת המשפטית ומותנית בהצגת מסמכים, שיש בהם כדי לשכנע את היועצת המשפטית.

#### סיכום

בקשתו של המתלונן נדונה ע"י היועצת המשפטית והומרה לאזהרה, המתלונן קיבל תשובה למכתבו ברוח הדברים.

**התלונה בשיקול דעת של היועצת המשפטית שבמקרה זה פעלה לפני משורת הדין.**

## תלונה מס' 24

### העדר מלווה בהסעה ואי דיווח על תאונת דרכים – אגף החינוך

#### תמצית התלונה

סגנית מנהלת בית ספר הרצפלד האחראית להסעות, העבירה מזכר להורי התלמידה והעתק ממנו לאגף החינוך בעירייה ביום 2.01.12 ובו הודיעה כי ביום 2.01.12 שעה 13:00 לערך הודיעה לה הילדה שהרכב שהסיע אותה היה מעורב בתאונת דרכים וגם לא היה מלווה בהסעה .

סגנית מנהלת בית הספר ביקשה במזכר מההורים לקחת את הילדה לחדר מיון ולדאוג ליידע את בית החולים שהילדה הייתה מעורבת בתאונת דרכים והוסיפה כי "נושא התאונה" יטופל על ידי הנהג מול החברה והרשות המקומית.

מנהל אגף החינוך העביר את המזכר של סגנית מנהלת בית הספר לראש העיר, וראש העיר ביקש לערוך בדיקה על ידי מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור בנושא.

#### ממצאי בירור התלונה

המלווה לא התלווה להסעה ביום 2.1.12 יום אירוע התאונה, לדברי מנכ"ל החברה המלווה היה באותו היום חולה.

מנכ"ל החברה/הנהג לא דיווחו לבית הספר ולאגף החינוך בעירייה על אירוע (תאונת דרכים כאירוע חריג) כפי שנקבע במסמכים שונים, לדברי מנכ"ל החברה לא ידע שצריך לדווח והטופס דיווח שהוצג לו ע"י הביקורת לא מוכר לו.

את דבר אירוע התאונה נודע לסגנית מנהלת בית ספר הרצפלד האחראית על ההסעות ע"י הילדה ולא ע"י אף גורם מהחברה.

העירייה לא פרסמה נהלים עדכניים למנהלי החברות/נהגים ולמלווים ולא ערכה רענונים בנושא בטיחות לפני שנת הלימודים הנוכחית.

#### סיכום

לנכות מתשלומי קבלן שכר חודשי של המלווה, כפי שפעל גזבר העירייה במקרה של חברה אחרת .

לדרוש מהקבלן להחליף את הנהג בהסעה, צעד שהעירייה זכאית לו על פי סעיף 2.18 להסכם לאור אי דיווח על תאונת דרכים ולא תלונת סגנית מנהל בית ספר הרצפלד על התנהגותו הבלתי ראויה .

## המלצות והמלצות

הממונה על תלונות הציבור ממליץ להוסיף בהסכמים הבאים בפרק 9 סעיף 9.4 – "פיצויים מוסכמים" שבמקרה של היעדרות מלווה פעם אחת, הפיצוי לעירייה יעמוד על ניכוי של חודש שכר מלווה בחברה.

להוסיף לטבלת פיצוי "בריחת נהג מבדיקות פקחי העירייה, תגרור אחריה ניכוי של חודש שכר מלווה מהחברה".

בהסכם של העירייה לבין חברות ההסעה, אין התייחסות להעסקת מלווי הסעות, הדבר בא לידי ביטוי ב-ניספח ב' - "טבלת המסלולים בלבד".

להוסיף להסכם, כי אסור לבצע הסעה בהעדר מלווה ומחובתה של החברה להשיג מלווה.

הממונה על תלונות הציבור ממליץ להכין ניספח להסכם אשר כותרתו "מלווי הסעות", ההסכם יכלול את הנושאים הבאים: ההסדר הכספי, תפקידי המלווה, הכישורים הנדרשים מהמלווה, הדיווח הנדרש במקרה תאונת דרכים ומקרים חריגים בהסעה.

הממונה על תלונות הציבור ממליץ להורות את מנכ"ל החברה שהמלווה יחתום על טופס נוכחות בבית הספר, הטופס ישלח בסוף כל חודש חתום על ידי בית הספר.

האחראית הסעות תערוך לפני התשלום השוואה בין טופס הדיווח של בית הספר לבין דרישת התשלום של החברה (רשויות אחרות משתמשות בשיטה זו).

להצעת מכרז הסעות, ראוי להתייחס לנושא המלווה ביחד עם הסכם ההסעות או בהצעה נפרדת.

הממונה על תלונות הציבור ממליץ לרענן ולהפיץ נהלים להסעות בדגש על דיווחים באירועים חריגים, כגון תאונת דרכים וכדומה.

הממונה על תלונות הציבור ממליץ להוציא מכתב לחברה ולהתריע בפניה על חומרת החריגה ואי קיום הוראות בטיחות מאי הקצאת מלווה להסעה ואי דיווח על אירוע תאונת דרכים. כמוכן יש להודיע לחברה על הכוונה לנכות מהתשלומים שמגיעים לה את הפיצוי שנקבע בעקבות החריגה.

הביקורת מעירה, כי הסעת נכה בלי מלווה, כנדרש מהתקנות והנהלים מסכנת חיי אדם ביודעין.

הביקורת מעירה לעירייה להתייחס בחומרה לנושא עבירות בטיחות בהסעות ולבחון את עברם של החברות בנושא בטיחות, בעת קביעת הזוכים בוועדת המכרזים.

התלונה מוצדקת.

## תלונה מס' 25

### תלונת וועד עובדי העירייה על חוסר בכספים בקופת הביטוח מנורה – גזבר העירייה

#### תמצית התלונה

בתאריך 27.2.2012 התלונן וועד העובדים של העירייה כי בקופת הביטוח של חברת מנורה קיימים חוסרים בכספים רבים לכאורה. הוועד ציין בתלונתו כי למרות הפניות החוזרות ונשנות להיפגש עם חברת מנורה לבדיקת הסוגיה לא הועילו. לדברי הוועד החוסרים בכספים נובעים מהתקופה שבה העירייה לא שילמה משכורת כסדרה לעובדים.

#### ממצאי בירור תלונה

טענות הוועד הועברו לגזבר העירייה ביום 18.3.2012, גזבר העירייה השיב לממונה על תלונות הציבור כי עיריית קריית מלאכי הגיעה להסכם עם חברת מנו לייף (מנורה) לתשלום חובות העובדים בחודש דצמבר 2004.

במסגרת ההסדר העירייה שילמה את כל חובותיה ב-48 תשלומים ובמקביל שילמה את תשלומיה השותפים. לדבריו אומנם העירייה היא בעלת הפוליסה אך הדיווח על ההפקדות השותפות מועבר לעובדים אחת לרבעון ובאחריותו של העובד לבדוק אם ההפרשה נכנסה לחשבוננו בקופת הביטוח. לעירייה אין נתונים השוואתיים של חברת הביטוח אלא רק מעקב אחרי ביצוע התשלומים, ובמידה וידועה לממונה על תלונות הציבור דרך כלשהיא לביצוע המעקב ישמח לאמצו.

#### סיכום

לאור מורכבות הסוגיה הנושא יועבר לבדיקה כנושא ביקורת לשנת 2012. באחריות וועד העובדים להעביר רשימה של עובדים הטוענים שלא הוכנסו לקופת הביטוח שלהם הפרשות מתאימות.

#### המלצות

הממונה על תלונות הציבור ממליץ לוועד העובדים להעביר רשימה של עובדים ונתונים קונקרטיים על אי העברת תשלומים לקופת הביטוח של העובדים. הסוגיה תיבדק בשנת 2012 בתנאי שוועד העובדים יעביר את הנתונים כפי שפורט לעיל.

התלונה תיבדק כנושא ביקורת בשנת 2012 אם ועד העובדים יעביר נתונים קונקרטיים.

## תלונה מס' 26

### תלונה על החלטת מועצה למנות מ.מ לרב העיר- מועצת העיר

#### תמצית התלונה

למשרד מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור הגיעה תלונה בתאריך 3.6.12 מעו"ד הרב יוסף בלויא מרח' חב"ד 156 קרית מלאכי, בדבר החלטת מועצת העיר למנות ממלא מקום לרב העיר ללא סמכות לכאורה.

#### ממצאי בירור התלונה

לאור זאת שהתלונה דנה בסוגיה משפטית גרידא, הממונה על תלונות ציבור פנה ליועמ"ש לקבל חוות דעת משפטית בסוגיה .

#### סיכום

המתלונן עודכן שברור הסוגיה הועבר ליועמ"ש של העירייה, עם קבלת תשובה מהיועמ"ש תועבר אליו תשובה בהתאם.

**התלונה נמסרה ליועמ"ש לשם קבלת חוות דעת משפטית.**

## תלונה מס' 27

### תלונה בנושא השלכת פסולת ופגיעה בגדר-מינהל כללי

#### תמצית התלונה

בתאריך 30.4.12 התלוננה מרכזת הכפר של מושב באר טוביה על המפגעים הבאים:  
-השלכת פסולת בסמוך לגדר המפרידה בין השוק העירוני לשטח חקלאי של באר טוביה.  
-ערמות עפר שלא פונו מהמקום כאשר הוכן השטח נערמו סביב לגדר ולוחצות עליה.  
-נמצאו פגיעות בגדר מצד של השוק העירוני (כנראה מפגיעת טרקטור).

#### ממצאי בירור התלונה

לאחר סיור בשטח בנוכחות נציג מושב באר טוביה ומנהל השוק העירוני, ברור התלונה הועבר לנוגעים בדבר בעירייה: מנכ"ל, מנהל אגף השירות, מ.מ מהנדס העיר ומנהל השוק העירוני.

#### סיכום

מרכזת הכפר עודכנה שהטיפול הועבר לגורמים הנוגעים בדבר ועם קבלת תשובותיהם תעודכן בהתאם.

#### המלצה

הנוגעים בדבר בעירייה מתבקשים לטפל במפגעים בהקדם האפשרי ולהעביר דיווח למבקר העירייה ולממונה על תלונות הציבור.

התלונה בבירור.



## תלונה מס' 28

### תלונה נגד גננת ומנהלת הגנים - אגף החינוך

#### תמצית התלונה

בתאריך 4.6.12 נתקבלה תלונה מגב' פזית ורמי רחמים מרח' פנחס ספיר 6 קרית מלאכי כי הגננת ומנהלת הגנים מתעמרים ופוגעים בבנם הקטין חסר ישע.

התלונה הגיעה למנהל אגף החינוך, ולאור מעורבותו בסוגיה החליט להעביר את ברור התלונה למבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

#### ממצאים

הממונה על תלונות הציבור עדכן בכתב ובשיחה טלפונית את המתלונן כי התלונה הועברה לטיפולו.

כמוכן נעשה בירור ראשוני עם מנהל אגף החינוך ומנהלת הגנים ונמסר כי הקטין מבקר באופן סדיר בבית הספר והוצמדה לו סייעת עד השעה 14:00 על פי הנחיית משרד החינוך.

#### סיכום

הממונה על תלונות הציבור יבדוק בזמן הקרוב עם כל הגורמים המוזכרים במכתבו של המתלונן ויעביר תוצאות למתלונן ולגורמים חיצוניים באמצעות מנהל אגף החינוך.

**התלונה בתהליך בירור.**