

**דוח מבקר העירייה
והממונה על תלונות
הציבור מס' 3 לשנת
2012**

**"בלא אימון ברשויות הציבור יעמדו הרשויות ככלי ריק .
אמון הציבור הוא המשענת של רשויות הציבור והוא המאפשר להן למלא
את תפקידן".**
(השופט אהרון ברק, בג"צ אייזנברג נ' שר הבינוי והשיכון).

תוכן העניינים

<u>העמוד</u>	<u>הנושא</u>
3	1. מבוא
6	2. תלונות הציבור – כללי
10	3. תמצית התלונות ובירורן
28	4. תרשים זרימה לטיפול בתלונות תושב
29	5. סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על תלונות הציבור (תמצית החוק)

מבוא

1. עקרון חוקיות המנהל

עקרון זה כפוף לעקרון שלטון החוק – עקרון בסיסי של הדמוקרטיה, שקובע שגם השלטון (המדינה) כפופה לחוק.

במשפט מנהלי, עקרון שלטון החוק מתורגם לעקרון חוקיות המנהל שהו העקרון הבסיסי ביותר של המשפט המנהלי. עקרון זה אומר שהרשות המנהלית רשאית ומוסמכת לעשות רק את הפעולות שהחוק הסמיך אותה לעשות. הנחת המוצא לגבי רשות מנהלית, היא הנחה הפוכה מההנחה לגבי אנשים פרטיים. אנשים פרטיים יכולים לעשות הכל, כל עוד החוק לא אוסר זאת. לעומת זאת, לרשות מנהלית מותר לעשות רק מה שהחוק מתיר לה לעשות.

המטרה היא לשים כבלים על השלטון, לצמצם את הכוח של הרשות המנהלית, שלא תעשה מה שהיא רוצה, אלא רק את מה שהחוק מתיר לה לעשות. אם היא עשתה משהוא שהחוק לא התיר לה, אז היא חרגה מסמכותה.

עקרון זה מזוהה מאוד עם ההגנה על זכויות האדם, כי אם הרשות המנהלית חורגת מסמכותה, היא יכולה תוך כדי זה לפגוע בזכויות האדם.

במדינה המודרנית, המאופיינת בהתרחבות המנגנון הציבורי, קשור הציבור בקשר הדוק לרשויות השלטון ולגופים הציבוריים השונים. שירותים רבים שהציבור נזקק להם, כגון שירותי בריאות, חינוך, רווחה ושירותים מוניציפאליים, מספקים גופים ציבוריים באופן בלעדי או עיקרי.

הציבור נדרש לשלם תשלומי חובה למיניהם ולקבל היתרים ורישיונות לפעולות מסוימות, וגם בעניינים אלה עליו לבוא במגע עם הרשויות. ההזדקקות למגוון רחב של שירותים יוצרת תלות רבה של הציבור במנגנון הביורוקראטי וגורמת, מטבע הדברים, לנקודות חיכוך רבות של הציבור עם רשויות השלטון.

רשויות השלטון נועדו לשרת את הציבור, ועליהן לדאוג כי יסופק לו שירות יעיל, שוויוני ואיכותי. ואולם המגזר הציבורי הוא הספק היחיד של רוב שירותיו, והציבור אינו יכול להחליף את נותן השירות אם אינו שבע רצון ממנו. מאחר שהשרדותו של גוף נותן שירות למגזר הפרטי, התמריצים לשיפור השירות ולהתייעלות קטנים יחסית. עקב כך רמת השירות במגזר הציבורי נמוכה על פי רוב מזו שבמגזר הפרטי.

איכות השירות לציבור, יעילותו, התנהגות עובדי הציבור כלפי הנזקקים לשירותיהם – כל אלה ואחרים הם נושאים הנמצאים תכופות על סדר היום הציבורי. כעס, תסכול ועגמת נפש שנגרמים לעיתים לנזקקים לשירותיהן של רשויות ציבוריות מוצאים את ביטויים בתלונות רבות לרשויות עצמן, לנציב תלונות הציבור שבמשרד מבקר המדינה, לממונים על תלונות הציבור ברשויות מקומיות ולארגונים ציבוריים ובפרסומים באמצעי התקשורת.

2. הרשויות המקומיות

המצוקה הכספית של הרשויות המקומיות בארץ הביאה לאימוץ גישה עסקית בניהול העירייה. המנהל בשירות הציבורי נדרש לעמוד בנורמות גבוהות המקובלות במגזר העסקי: יזמות, רמת שירות גבוהה, תפיסה שיווקית, מימון נכון, הגדלת

הכנסות ועוד. עם זאת, העירייה איננה יכולה להתנהל כעסק לכל דבר וזאת בשל אופייה הציבורי. לפיכך, העירייה נדרשת למצוא את שביל הביניים, אשר יאפשר לה למלא משימותיה על הצד הטוב ביותר.

3. שיטת ההפרטה

שיטת ההפרטה העיקרית המתקיימת כיום ברוב העיריות הינה מיקור חוץ, חתימה על חוזה עם ארגון פרטי לאספקת שירות או חלק משירות. בשיטה זו מפרידה העירייה בין הדאגה לכך שהשירותים יינתנו לבין יצור השירותים.

המעבר מניהול מסורתי המבוסס על מדיניות רווחה, לניהול המבוסס על כלכלת שוק מביא עימו קיצוץ בהוצאות הציבוריות, והחלפת צורות ארגוניות ריכוזיות ובירוקרטיות בגופים גמישים ומבוזרים הקשובים לרצונות האזרח.

אידיאולוגיה חדשה זו הביאה להסדרים שונים בין העיריות לבין המגזר העסקי. נכון להיום, העיריות מוציאות חלק קטן משירותיה לגופים חיצוניים ועדיין העירייה היא זו שמספקת את מירב השירותים. עובדה זו נובעת מחשש לפגיעה באיכות השירות, הסרת האחריות של העירייה כלפי האזרח ומהתנגדויות של קבוצות שונות המתנגדות לתהליכי ההפרטה.

4. תפקידי העירייה

ניתן לחלק את תפקידי העירייה לשני תחומים עיקריים:

- מתן שירותים
- פיקוח ורישוי

5. תחום מתן שירותים:

בתחום מתן שירותים ניתן להבחין בין:

- **שירותי תברואה** – פינוי אשפה מבתיים ועסקים, מחזור אשפה, ניקוי רחובות ושוקים, הדברת מזיקים ופינוי פגרים.

- **שיפור פני העיר** – טיפוחה ושמירתה של חזות העיר, תחזוקת הכבישים והמדרכות, טיפוח ותחזוקה של פארקים וגנים, התקנת אמצעי בטיחות וסימון כבישים, התקנת לוחות מודעות ועוד.

- **חניה עירונית** – תכנון מערך החניה בעיר, שילוט ותמרור החניה המוסדרת, הפעלת חניונים עירוניים ופינוי צירי תנועה.

- **כבאות והצלה** – שירותי חירום – כיבוי והצלה, ביקורות למתן רישיון עסק, מתן אישורי בנייה ואכלוס, הדרכות וייעוץ בכל הקשור לנושאי הבטיחות בפני אש.

- **שירות וטרינרי** – שמירה על בריאות הציבור מפני מחלות וסכנות שמקורן בבעלי החיים, פיקוח על כל מוצרי המזון שמקורם מהחי – בשר, דגים, מוצרי חלב, עופות וביצים, כדי למנוע הפצת מחלות והרעלת מזון, רישום וחיסון בעלי חיים ועוד.

- **מים וביוב** – אספקת מים וטיפול במערכת המים והביוב (במרבית הרשויות המקומיות הטיפול עבר לתאגידי מים וביוב).

6. בתחום שירותים לקהילה.

בתחום שירותים לקהילה ניתן להבחין בין :

-**שירותי רווחה** – ילדים ונוער במצוקה, משפחות וזוגות במצוקה, נפגעי אלימות, קשישים, מכורים לסמים ועוד.

-**בריאות הציבור** – קידום בריאות לנשים הרות, תינוקות ופעוטות, תלמידים מבוגרים וקשישים.

-**חינוך** – גני ילדים, חינוך יסודי, חינוך על יסודי וחינוך מיוחד.

-**ספורט** – ניהול, אחזקה והפעלה של מרכזי ספורט עירוניים, פיתוח תשתיות ספורט, קיום אירועים מרכזיים ופיתוח ספורט בשכונות.

-**דת** – הקמת בתי כנסת ומקוואות באמצעות המועצה הדתית.

-**תרבות ופנאי** – אירועי תרבות, ספריות עירוניות, מרכזים קהילתיים ומרכזי אומנויות באמצעות מתנ"סים.

7. פיקוח ורישוי

- **רישוי בנייה** – הוצאת היתרי בנייה, בדיקת התוכניות והכנתן לדיון בוועדת התכנון המקומית או המחוזית.

- **פיקוח על הבנייה** – אכיפת חוק התכנון והבנייה, פיקוח על הבנייה והתאמתה להיתר הבנייה, איתור עבירות, הכנת כתבי אישום וביצוע צווי הריסה.

- **רישוי עסקים** – הוצאת רישוי לכל העסקים הטעונים רישוי, סיורים ובדיקות, מתן רישיונות לשילוט ולאירועים המוניים.

- **פיקוח על מבנים מסוכנים** – איתור מבנים מסוכנים והנחייה בטיפול להסרת הסכנה.

סמכות החלטה. לדוגמה ועדת מל"ח, שבסמכותה לקבוע הוראות בדבר הכנתו והפעלתו של המשק לשעת חירום. וועדת הנחות, שבסמכותה לקבוע את הקריטריונים למתן הנחות.

תלונות הציבור - כללי

כללי

1. חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 (חדש יחסית) ומשום כך טרם הופנם דבר קיומו בציבור. כמו כן בשל העדר הבחנה בין תלונות 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 ידי 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.
פתיחת 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 בטבלת המעקב. ותיוק עותק מהמענה בתיק הפנייה.

תרשים זרימה לטיפול בתלונות התושב - מצורף לדוח.

6. תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

דוח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2012 ותחילת 2013 (עד חודש פברואר). במהלך תקופה זו הוגשו 24 תלונות בנושאים שונים.

7. טבלת מספרי תלונות ומעמדם

להלן נתוני תלונות הציבור ומעמדם אשר התקבלו במהלך שנת 2012 :-

מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
29	חניית טרקטורים ומשאית במקום שקיים תמרור האוסר חנייה לרכב כבד	מוצדקת	פיקוח
30	יחס ושירות לא נאות נגד חברת הסעות "ד.ח"	לא ניתנת לבירור	חינוך
31	השארת ילד בעל צרכים מיוחדים ללא השגחת מלווה נגד חברת הסעות "ד.ח"	לא ניתנת לבירור	חינוך
32	חשבון ארנונה עם מטרו' גבוהה ופיטורים מהעבודה כסייעת	לא מוצדקת נשלחה גם ללשכת מבקר המדינה	גבייה
33	תפיסת שטח ציבורי	מוצדקת	הנדסה
34	משלוחי דואר רשמיים לכתובת נוספת	מוצדקת	חינוך
35	זיוף פרוטוקול שימוע והכנסת מסמכים לתיק אישי של עובד לכאורה	לא מוצדקת	כח אדם
36	אי איסוף תלמיד עיוור מבית הספר בית חינוך לעיוורים בירושלים	מוצדקת	חינוך
37	התעמרות ופגיעה בקטין חסר ישע לכאורה	לא מוצדקת	חינוך
38	אי קבלת טופס 4 בשל התקנת דוד שמש בניגוד לתב"ע	הועבר לטיפול נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	הנדסה
39	תלונה על יחס לא נאות נגד מנהל הגבייה	מוצדקת	גבייה
40	סיום העסקתם של שתי עובדות ללא קיום שימוע כדין	מוצדקת	בית ציפורה
41	פיצוי בגין נפילה וחבלה-תביעה צד ג'	מוצדקת	מינהל כללי
42	אי מתן הנחה בארנונה ויחס לא ראוי	הועבר לטיפול נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	גבייה
43	חיובי צריכת מים עקב מונה לא תקין	בחלקה מוצדקת	גבייה
44	פיטורין ללא שימוע כדין וללא זכויות סוציאליות	מוצדקת	בית ציפורה

מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
45	שימוש במקרקעין ציבוריים שלא כדין	לא בסמכות הממונה בטיפול משפטי	הנדסה
46	חנייה אסורה ברח' חיים הרצוג	מוצדקת	פיקוח
47	התנהגות בלתי הולמת פקח העירייה	מצדקת בחלקה	פיקוח
48	שחיתות בעיריית קרית מלאכי לכאורה	הועבר לטיפול נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	מינהל כללי
49	חשבונות מים מופרזים-עמותת ידיד	לא מוצדקת	גבייה
50	חברת מועצה גרה מחוץ לקרית מלאכי	לא מוצדקת	מנהל כללי
51	אי קבלת תלוש שכר מחברה קבלנית שהועסקה ע"י העירייה	בתהליך בירור	אגף השירות
52	פגיעה בתשתיות ביוב עירוניות	בטיפול נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה	הנדסה

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 24 תלונות מהציבור, להלן תוצאות הטיפול של התלונות:-

- תלונות מוצדקות 9-
- תלונות לא מוצדקות 5-
- מוצדקות חלקית 2-
- בהליך בירור-1
- הועברו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה-4
- לא בסמכות הממונה 1-
- לא ניתנות לבירור-2

10. התפלגות תלונות שנבדקו

סה"כ התלונות שנבדקו על ידי הממונה 24, בחלוקה באחוזים כמפורט להלן:-

- תלונות מוצדקות -37.5%

- תלונות לא מוצדקות –20.8%
- מוצדקות חלקית -8.33%
- בהליך בירור-4.16%
- הועברו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה-16.6%
- לא בסמכות הממונה -4.16%
- לא ניתנות לבירור-8.33%

מהנתונים עולה כי בחיבור אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית **סה"כ התלונות** עומד על 11 מול 5 תלונות לא מוצדקות שהם 68% מול 32% 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	3	12.5%
2	הנדסה	4	16.6%
3	מחלקת כח אדם	1	4.16%
4	גבייה	5*	20.8%
5	אגף השירות	1	4.16%
6	בית ציפורה	2	8.33%
7	חינוך	5	20.8%
8	פיקוח	3	12.5%
	סה"כ	24	100%

הערות: * 3 מתוך 5 תלונות קשורות להסעות וכולן על חברת הסעות אחת.

תלונה מס' 29

חניית טרקטורים ומשאית במקום שקיים תמרור האוסר חנייה לרכב כבד

1. תמצית התלונה

בחודש מאי 2012 המתלונן ג.א הגיש תלונה נגד העירייה בנושא העדר אכיפה של תמרור האוסר חניית רכב כבד בניגוד לתמרור המוצב במקום חנייה.

המתלונן עוד טוען שהסימון בפסים לבנים לרכב קל נמחק ודורש לצבוע אותו מחדש וכן במקום החנייה קיימים סימנים של גריז ושמונים שנוזל מהרכבים החונים.

כמוכן ציין המתלונן שחניית רכב כבד קרובה לבית ספר ומסכנת את הילדים.

בעלי הטרקטורים והמשאית טענו מנגד שלעירייה אין מגרש חנייה מסודר לרכב כבד כפי שקיים במספר רשויות.

2. ממצאי בירור התלונה

הבירור העלה, כי תלונתו של ג.א מוצדקת, מנהל אגף השירות פעל בזריזות לניקיון מקום החנייה משמונים וגריז, והסימונים לחניית רכב קל נצבעו מחדש.

לבעלי הטרקטורים והמשאיות הוגשו דוחות חנייה על ידי מחלקת הפיקוח.

3. סיכום

בעקבות פניית הממונה על תלונות הציבור החליטו ראש העיר והמנכ"ל לאפשר חניית רכב כבד בערב משעות מסוימות, יצוין שהעירייה ניסתה לאתר מגרש חנייה לרכב כבד והדבר לא עלה בידה.

המלצות

על העירייה לסמן על התמרור את שעות החנייה המותרות, כפי שהחליט ראש העיר.

סטאטוס התלונה – מוצדקת

תלונה מס' 30

יחס ושירות לא נאות נגד חברת הסעות "ד.ח."

1. תמצית התלונה

בחודש אפריל 2012 המתלונן י.מ הורה לילד הלומד בבית ספר בקרית גת הגיש תלונה נגד חברת הסעות וטען על יחס ושירות לא נאות מצד חברת הסעות.

בתלונתו טען המתלונן מספר טענות והם: איחורים בקביעות בהסעה, בעל חברת ההסעות נותן "תשובות לא מקובלות", אם הילד מאחר שתי דקות ההסעה לא מחכה.

2.ממצאי בירור התלונה

ממצאי הבירור עם החברה המסיעה העלו כי לא ניתן לבדוק נקודתית את התלונה מאחר והוגשה באיחור ולא צוינו מועדים מדויקים.

3.סיכום

בהעדר העברת פרטים מדויקים והגשת התלונה באיחור לא ניתן לברר את התלונה.

המלצות

על אחראית הסעות באגף החינוך להורות את המתלוננים למלא את כל הפרטים הנחוצים לבירור התלונה ולהגישה סמוך לאירוע.

סטאטוס התלונה – לא ניתנת לבירור בהעדר פרטים.

תלונה מס' 31

השארית ילד בעל צרכים מיוחדים ללא השגחת מלווה

נגד חברת הסעות "ד.ח"

1.תמצית התלונה

בחודש מאי 2012 המתלונן ג.ג הורה לילד בעל צרכים מיוחדים הגיש תלונה נגד חברת הסעות וטען, כי בנו בעל צרכים מיוחדים לאחר שחזר מהסעה הושאר ללא השגחת מלווה, מבלי שנמסר לאחד מבני ביתו כנדרש מהנהלים.

2.ממצאי בירור התלונה

ממצאי הבירור עם החברה המסיעה, העלו, כי לא ניתן לבדוק נקודתית את התלונה מאחר והוגשה באיחור ולא צוינו המועדים מדויקים (כמו בתלונה מס' 30).

3.סיכום

בהעדר העברת פרטים מדויקים והגשת התלונה באיחור לא ניתן לברר את התלונה.

המלצות

על אחראית הסעות באגף החינוך להורות את המתלוננים למלא את כל הפרטים הנחוצים לבירור התלונה ולהגישה סמוך לאירוע.

כמוכן יש להכין טופס שיכלול את הפרטים לבירור התלונה לתלונות שמוגשות באיחור ולא בע"פ.

סטאטוס התלונה – לא ניתנת לבירור.

תלונה מס' 32
חשבון ארנונה עם מטריז' גבוה ופיטורים מהעבודה כסייעת

1.תמצית התלונה

בחודש יוני 2012 המתלוננת ת.א הגישה תלונה נגד מחלקת גבייה וחינוך בנושא קבלת חשבון לתשלום ארנונה בגין מטריז' גבוהה כמוכך התלוננה מאוחר יותר כי מצבה הכלכלי קשה עקב פיטוריה כסייעת ממערכת החינוך בעירייה.

המתלוננת טענה שקיבלה חשבון ארנונה בגין מטריז' גבוהה ובשנים קודמות קיבלה הנחה של 90% ולאחרונה קיבלה הנחה רק על 70%.

2.ממצאי בירור התלונה

הבירור עם מנהל מחלקת הגבייה העלה כי בעבר לא קיבלה הנחה של 90% כפי שהיא טענה וההנחה המקסימאלית שקיבלה ויכולה לקבל עומדת על 70% בלבד ע"פי חוק.

באשר לפיטוריה כסייעת במערכת החינוך נמסר ע"י מנהלת מחלקת גנים כי המתלוננת עבדה כממלאת מקום סייעת בגנים עפ"י קריאה, הועסקה ימים בודדים בחודש ועבודתה הופסקה בשל תלונות רבות של סייעות וגננות על תפקוד לא מתאים.

באשר למטריז' שלטענתה גבוה, המתלוננת נתבקשה למנות מודד מטעמה ולהוכיח את דבריה.

יצוין שהמתלוננת פנתה ללשכת נשיא המדינה באותם נושאים שפורטו לעיל ותשובה הועברה למנהלת ענף פניות הציבור במשרד נשיא המדינה בהתאם.

3.סיכום

ממצאי הבירור העלו שתלונתה של המתלוננת אינה מוצדקת, תשובה דומה ניתנה גם ללשכת נשיא המדינה.

סטאטוס התלונה – לא מוצדקת.

תלונה מס' 33
תפיסת שטח ציבורי

1.תמצית התלונה

בחודש יולי 2012 המתלוננת א.כ הגישה תלונה נגד מחלקת הנדסה בנושא תפיסת שטח ציבורי ע"י שכנה .

המתלוננת טענה ששכנה שגר מאחורי הבניין סיפח לעצמו את השביל שהוא שטח ציבורי המפריד בין שטח דירתה לשטח דירתו, גידר אותו ואכלס אותו בחומרי בנייה .

ביקור של מפקח מחלקת הנדסה בשטח העלה כי דבריה של המתלוננת נכונים, מפקח הבנייה הוציא מכתב לפולש לשטח הציבורי שיפנה את השטח התפוס תוך שלושה ימים מביקור מפקח, כמוכן המפקח הזכיר לפולש כי יש לסיים את בניית החומה האחורית עד לקבלת טופס 4.

מפקח הבנייה פנה למפקח מטעם מינהל מקרקעי ישראל וביקש ממנו להגיע לשטח על מנת ששניהם יחד יפעלו, היות והשביל המדובר שייך למינהל מקרקעי ישראל.

2. ממצאי בירור התלונה

בדיקת סטאטוס התלונה עם מפקח הבנייה ביום 7.4.2013 העלה כי הפולש פינה את החומרי בנייה שהיו על השביל בין המתלוננת לבינו .

בדיקה עם המתלוננת העלתה כי הפולש עדיין לא בנה את החומה ולא קיבל עדיין טופס 4 ובמקום בניית החומה התקין בד יוטה המשמש כחומה.

3. סיכום

מפקח הבנייה מסר, כי הפולש פינה את חומר הבנייה אך את החומה עדיין לא בנה ובמקום זה התקין יוטה.

המלצות

על מחלקת הנדסה לפעול לאכיפת בניית החומות בשכונה החדשה, שכן הדייר הנדון אין בידו טופס 4 מכיוון שעדיין לא סיים לבנות את החומה.

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 34

משלוחי דואר רשמיים לכתובת נוספת

1. תמצית התלונה

בחודש אוגוסט 2012 המתלונן א.י.פ הגיש תלונה נגד אגף החינוך בעירייה בנושא אי משלוח דברי דואר לכתובתו ככתובת שנייה בהיותו גרוש.

המתלונן טוען שפנה 3 פעמים לאגף החינוך בעירייה בבקשה לדאוג לכך שכל דבר דואר רשמי הקשור לילדיו יישלח באופן שוטף אליו במקביל לכתובת גרושתו.

המתלונן מבסס את בקשתו על פי סעיף 18 ב' בחוק הכשרות האפוטרופסות וביקש לרשום את פרטיו האישיים במערכת המחשוב של העירייה.

2. ממצאי בירור התלונה

ממצאי הבירור העלו כי תלונתו מוצדקת, מנהל אגף החינוך פעל לרישום פרטיו של המתלונן במחשב אגף החינוך בעירייה.

3.סיכום

בעקבות פניית הממונה על תלונות הציבור מנהל אגף החינוך הורה למנהלי בתי ספר בהם לומדים ילדיו של המתלונן לשלוח דואר לכתובתו במקביל לכתובת גרושתו.

המלצות

על מחלקות העירייה במקרים מסוג זה לפעול ע"פי סעיף 18 (ב) בחוק הכשרות והאפוסטרופסות ולעדכן את הכתובות ברישומי המחשב .

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 35

זיוף פרוטוקול שימוע והכנסת מסמכים לתיק אישי של עובד לכאורה

1.תמצית התלונה

בחודש יולי 2012 המתלונן עובד העירייה ש.ע הגיש תלונה נגד מנהל כח אדם בעירייה בטענה שפרוטוקול השימוע שנערך לו זויף לכאורה .

המתלונן טען שבעת שנערך לו שימוע הושמטו דבריו מהפרוטוקול.

בנוסף המתלונן טען כי מנהל כח אדם הורה את מנהל האחזקה בעירייה לעשות ככל שיוכל בכדי למרר את חייו בעבודה להציק לו ולנסות לגרום לו להישבר ולעבור על החוק לדבריו.

2.ממצאי בירור התלונה

טענותיו של המתלונן נבדקו בנוסף למנהל אגף כח אדם עם המזכירה שרשמה את פרוטוקול השימוע ועם מנהל האחזקה בעירייה וטענות המתלונן הוכחו על ידם.

3.סיכום

כאמור התלונה נבדקה עם הגורמים שנזכרו במכתבו של המתלונן וטענותיו הוכחו על ידם.

סטאטוס התלונה – לא מוצדקת.

תלונה מס' 36

אי איסוף תלמיד עיוור מבית הספר בית חינוך לעיוורים בירושלים

1.תמצית התלונה

בחודש יולי 2012 התלונן אגף החינוך בעירייה נגד חברת הסעות "ד.ח" בנושא אי איסוף תלמיד עיוור מבית חינוך עיוורים ירושלים.

אגף החינוך טען שהתקשר בשעה 16:00 למנהל חברת ההסעות ונמסר לו כי הנהג כבר נסע ולא חיכה לתלמיד.

בירור אחראית ההסעות עם המדריך מבית חינוך עיוורים העלה כי בשעה 16:05 הגיעו כל המסיעים ואספו את התלמידים ובשעה זו בית הספר שומם למעט התלמיד מקרית מלאכי שעדיין מחכה להסעה.

2. ממצאי בירור התלונה

ממצאי בירור התלונה העלו, כי התלונה מוצדקת, מנהל החברה לא הגיב בכתב על התלונה.

3. סיכום

לאור התלונות בנושא ההסעות, העירייה קבעה סנקציות חריפות נגד חברות ההסעות והחוזים שונו.

המלצות

הממונה על תלונות הציבור המליץ לעירייה לשנות את הנהלים עם חידוש חוזה ההסעות עם החברות שמשמעותו החרפת הסנקציות על חברות הסעה המפירות את ההסכם.

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 37

התעמרות ופגיעה בקטין לכאורה

1. תמצית התלונה

בחודש מאי 2012 המתלוננת משפחת ר' הגישה תלונה נגד מנהל אגף החינוך, מחלקת גנים, מנהלת הגן בטענה של התעמרות ילדם בן ה-4 בגן.

המשפחה טוענת שבנם אינו זוכה ליחס ראוי מצד הגננת ומערכת אגף החינוך, כמוכן המתלונן פנה לשר החינוך למבקר המדינה ולמנכ"לית משרד החינוך.

2. ממצאי בירור התלונה

הבירור העלה כי תלונתן של המשפחה אינה מוצדקת לצורך בירור התלונה נערך סיור בגן שכלל תצפית על הילד ושיחה עם הגננת, מנהלת מחלקת גנים, מנהל אגף החינוך ומנהל ה-שפ"ח בעירייה.

3. סיכום

ממצאי הבדיקה העלו כי הילד זקוק למסגרת מיוחדת עפ"י יעוץ אגף החינוך והשירות הפסיכולוגי. תלונתן של ההורים לכל הגורמים נועדה לדחוק את הבעיות שיש לילד במקום להתמודד איתם על ידי הטלת דופי בגננת ובמנהלת הגנים.

המלצות

הביקורת המליצה להורים לשתף פעולה עם גורמי החינוך בעירייה, לאחר בדיקת התלונה אגף החינוך העביר את הילד לגן אחר, כדי למנוע חיכוכים נוספים עם ההורים ובהסכמתם.

סטאטוס התלונה – לא מוצדקת.

תלונה מס' 38

אי קבלת טופס 4 בשל התקנת דוד שמש בניגוד לתב"ע

1. תמצית התלונה

בחודש ינואר 2013 המתלונן א.מ הגיש תלונה נגד מחלקת הנדסה בעירייה על כך שסירבה להנפיק לו טופס 4 בטענה שהתקין דוד שמש על הגג מבלי להסתירו מתחת לרעפים כנדרש מהתב"ע האזורית.

המתלונן טען ליחס של איפה ואיפה ליתר הדיירים בשכונה שכן הדיירים האחרים התקינו דוד שמש מעל הרעפים וקיבלו טופס 4 ולמתלונן לא אושר טופס 4.

2. ממצאי בירור התלונה

הבירור העלה כי תלונתו מוצדקת, הממונה על תלונות הציבור ביחד עם המתלונן והמפקח על הבנייה ערכו סיור במקום כדי לברר את התלונה.

המפקח מסר לממונה שבהתחלה נופקו טופסי 4 למס' מועט של אנשים בטעות, ליתר האנשים יוצאו מכתבי אזהרה להסתרת הדודי שמש מתחת לרעפים ואם לא יענו לדרישה יוזמנו לשימוע ויוגשו נגדם כתבי אישום.

3. סיכום

בעקבות תלונתו של א.מ יצאו מכתבי אזהרה למפרי החוק, כמוכן המתלונן העביר את תלונתו לנציב תלונות במשרד מבקר המדינה והממונה העביר את כל המסמכים בנושא למבקר המדינה.

המלצות

על מחלקת הנדסה לעקוב ולאכוף את דרישתה להסתיר את הדוודים מתחת לרעפים בהתאם לתב"ע.
עקב פניית המתלונן למבקר המדינה הממונה על תלונות הציבור מנוע עפ"י חוק להמשיך לטפל בתלונה.

סטאטוס התלונה – בהמשך טיפול נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

תלונה מס' 39
תלונה על יחס לא נאות מצד מנהל הגבייה

1. תמצית התלונה

בחודש ספטמבר 2012 ע.י הגישה תלונה נגד מנהל מחלקת הגבייה בעירייה על יחס לא נאות כלפיה.

המתלוננת טענה שפנתה למנהל מחלקת הגבייה כדי לברר מכתב על חוב שהיא חייבת לעירייה המתלוננת מסרה למנהל מחלקת הגבייה כי שילמה את חובה בשקים.

לדבריה מנהל הגבייה לא היה מוכן להקשיב לה, דיבר אליה בצורה לא יפה ואמר לה: "לא מעניין אותי ואל תתפלספי".

2. ממצאי בירור התלונה

תלונתה של ע.י הועברה למנהל מחלקת הגבייה אך לא התקבל מענה בכתב לתלונתה, עם זאת בשיחה טלפונית מנהל הגבייה טען שלחץ בעבודה לעיתים גורם לחיכוכים בין הפונים אליו, זאת גם בשל הסיבה שהתושבים למרות שמסבירים להם אינם מקשיבים להסבר וממשיכים לעמוד בשלהם.

3. סיכום

בעקבות התלונה הוסבר למנהל מחלקת הגבייה שמחובתו לקבל את התושבים הפונים אליו בסבר פנים יפות ולהתנהג כיאה לעובד ציבור.

המלצות

תלונות מסוג זה של יחס לא נאות עולה מדי פעם ע"י תושבים. לטיפול בהתנהגות עובדי עירייה בתנאי לחץ התקיימה סדנא במפע"ם רחובות אך לצערי לא כל המנהלים השתתפו ומנהל מחלקת גבייה נעדר מהסדנא.

הממונה ממליץ לקיים סדנא מיוחדת להתנהגות מול התושבים לסגל מחלקת הגבייה בעירייה.

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 40
סיום העסקתם של שתי עובדות ללא קיום שימוע כדן

בחודש אוקטובר 2012 המתלוננות ש.מ ו-ה.מ הגישו תלונה נגד מנהלת בית ציפורה על כך שפוטרן מעבודתם ללא קיום שימוע כדן וללא קבלת זכויות סוציאליות הנובעות מהפיטורים.

המתלוננות טענו כי עבדו בין 7-8 שנים בבית ציפורה ועבודתם הייתה ללא דופי, מאידך מנהלת בית ציפורה טענה כי המתלוננות אינן מספיק מקצועיות ולא תרמו שום דבר לכיתות בהן עבדו.

2.ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה העלה כי מנהלת בית ציפורה לא הוכיחה במסמכים תלונות של הורים על תפקודם הלא ראוי לטענתה על שתי המתלוננות, אי לכך תלונתם הייתה מוצדקת.

3.סיכום

בעקבות תלונתם קיבלו את הזכויות הסוציאליות המגיעות להם עקב סיום העסקתם.

המלצות

הממונה על תלונות הציבור הנחה את מנכ"ל קרן קרית מלאכי ואת מנהלת בית ציפורה שפיטורי עובדים בבית ציפורה יהיו רק לאחר שמתקיים שימוע כדין ברשות מנכ"ל קרן קרית מלאכי לפיתוח, מנכ"ל הקרן הוציא הנחיות למנהלת בית ציפורה בהתאם.

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 41

פיצוי בגין נפילה וחבלה-תביעה צד ג'

בחודש פברואר 2012 המתלוננת ז.ב הגישה תלונה נגד העירייה ותבעה את העירייה לפצות אותה בגין חבלה שנגרמה לה מנפילה ברחוב.

ביום 26.7.2012 הועלתה דרישתה של ז.ב לפיצוי לדיון בוועדת נזיקין, הוועדה החליטה כי דרישתה תועבר לחוקר מטעם העירייה.

2.ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה העלה כי בתאריך 31.12.12 החליטה וועדת נזיקין לסלק את תביעתה של המתלוננת בסכום של 3750 ₪.

למתלוננת נשלח מכתב ובו הודעה על החלטת וועדת הנזיקין בצירוף כתב וויתור עליו תחתום המתלוננת.

בדיקה עם המתלוננת ביום 11.4.2013 נמסר לממונה כי לדבריה החוקר שבירר את התלונה הבטיח לה שתקבל סכום של 5000 ₪ וגם החתים אותה על מסמך.

מלשכת היועמ"ש התקבל דוח החוקר מיום 23.10.2012 ובו תהליך החקירה וכן קבלה וכתב שחרור (ווייתור) עליו חתומה המתלוננת שמוכנה לקבל סך 5000 ₪ ולוותר על התלונה.

בסעיף 6.7 לדוח החוקר נרשם "ניהלנו עם התובעת משא ומתן שבו העמידה את דרישתה ע"ס 20,000 ₪ ובסיומו סילקנו את תביעתה בסך 5000 ₪ (באישור יועמ"ש).

כאמור המתלוננת מסרבת לקבל את הסכום ע"ס 3750 ₪ שהוצע לה ולא הסכימה לחתום על כתב וויתור, כמוכן מסרה שתגיש תביעה לבית משפט, המתלוננת הוסיפה כי לא יתכן שהחוקר הבטיח לה 5000 ₪ והחתים אותה על מכתב ויתור ואילו הוועדה הפחיתה מהסכום שקבע החוקר.

3. סיכום

הממונה על תלונות הציבור סובר כי אין מתפקידו של החוקר להבטיח סכומי פיצויים בעת בירור התלונה ועליו להודיע בכתב למתלונן שמדובר בהמלצה בלבד לוועדת נזיקין שהיא הסמכות המחליטה.

עם זאת במקרה הנוכחי החוקר פעל כראוי והבטיח סכום של 5000 ₪ לאחר שקיבל את אישור היועמ"ש ולכן ראוי לקיים את הבטחתו של החוקר שנעשתה מטעם העירייה, ולאחר אישור היועמ"ש.

המלצות

וועדת נזיקין תנחה את החוקרים שלא להבטיח סכומי פיצויים ויצינו שהסכומים בהם נוקבים הם בגדר המלצה בלבד לוועדת נזיקין או לחילופין ליצור מנגנון אשר יאפשר לחוקרים לקבל אישור על התחייבות בסכומים שיאושרו ע"י הוועדה, שכן נראה שהמתלוננים יסרבו לחתום על המלצה בלבד.

הממונה על תלונות הציבור ממליץ לשלם למתלוננת את הסכום שקבע החוקר באישור היועמ"ש (5000 ₪), שכן אם המתלוננת תפנה לערכאות משפטית היא תזכה והעירייה תשלם הוצאות משפט ופיצויים נוספים.

הממונה על תלונות הציבור ממליץ לוועדה לפרסם נוהל עבודה לוועדת נזיקין הכולל בין היתר את היחסי גומלין בין החוקר לוועדת הנזיקין.

סטאטוס התלונה – מוצדקת .

תלונה מס' 42

אי מתן הנחה בארנונה ויחס לא ראוי

בחודש אוקטובר 2012 המתלונן י. מ. הגיש תלונה נגד מחלקת גבייה בשם אימו בנושא אי קבלת הנחה בארנונה בטענה שאימו זכאית להנחה, כמוכן המתלונן טען שמנהל המחלקה ופקידה במחלקת הגבייה פגעו בו וטרטרו אותו .

2.ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה העלה, כי תלונתו של מר י.ר. בהקשר להנחה אינה מוצדקת שכן עפ"י בדיקה של מנהל הגבייה אימו מקבלת קצבת פנסיה מקרן פנסיה.

המתלונן הכחיש כי אימו מקבלת קצבה מקרן פנסיה וטען שאינו חייב להוכיח את דבריו במסמכים.

הממונה על תלונות הציבור הציע למתלונן בתאום עם מנהל הגבייה שימונה עו"ד מוסכם על העירייה ועליו שיפעל להביא אישור מקרן הפנסיה שאכן אימו אינה מקבלת קצבת פנסיה ומנהל הגבייה יפעל להעניק לאימו את ההנחה עפ"י חוק.

3.סיכום

מבדיקת תקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה בארנונה התש"ג פרק ב' – הנחיות סעיף 2 זכאים להנחה עפ"י סעיף (1)(ב) נקבע: "אם בנוסף לקצבה בפסקת משנה (א) הוא מקבל גמלת הבטחת הכנסה הנחה בשיעור של 100% לגבי 100 מ"ר בלבד משטח הנכס.

המתלוננת אינה מקבלת גמלת הבטחת הכנסה ולכן אינה זכאית להנחה של 100% על 100 מ"ר בלבד משטח הנכס.

המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ולכן ממונה על תלונות הציבור מנוע מלהמשיך לטפל בתלונה.

כל המסמכים שנצברו במהלך הבדיקה לפני פניית המתלונן למבקר המדינה הועברו למבקר המדינה ביום 10.01.2013 .

המלצות

הממונה על תלונות הציבור המליץ לא להעניק את ההנחה של 100% שכן המתלוננת אינה מקבלת גמלת הבטחת הכנסה בהתאם לתקנות ההסדרים במשק.

מחובתה של העירייה לערוך חקירות ובירורים עפ"י סעיף 287,288 לפקודת העיריות.

המתלונן לא קיבל את הצעת המבקר להביא מסמך מקרן הפנסיה שאמו אינה מקבלת קצבה ובחר לפנות למבקר המדינה להמשך טיפול.

כאמור המסמכים הועברו להמשך טיפול נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

סטאטוס התלונה – בהמשך טיפול מבקר המדינה.

תלונה מס' 43
חיובי צריכת מים עקב מונה לא תקין

בחודש אוקטובר 2012 המתלוננת ת.ב הגישה תלונה נגד מחלקת גבייה בנושא חיובי מים מופרזים עקב מד מים לא תקין.

עוד טוענת המתלוננת כי קיבלה תשלומים עפ"י הערכה במשך שנה וחודשיים ולא הוחלף המד שהיה מקולקל.

2.ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה העלה כי עפ"י כללי תאגידי מים וביוב, תשע"א -2011 סימן ב' הערכת צריכה סעיף 8 (א) (2) נקבע : "לא קיימים בידי החברה נתונים לצורך קביעת צריכה רגילה של הצרכן, הערכת הצריכה תעמוד על **20 מ"ק** לחודש".

בהתאם לאמור לעיל מנהל הגבייה פעל עפ"י כללי תאגידי מים וביוב וחייב את המתלוננת בארבעים מ"ק לתקופה של חודשיים .

3.סיכום

בעקבות התלונה הוחלף מד מים ע"י מנהל התשתיות.

המלצות

על העירייה לפעול להחלפת מדי מים אשר תוקפם פג אחרי 5 שנים.

סטאטוס התלונה – לא מוצדקת לגבי חיובי צריכת מים ומוצדקת לגבי התיישנות מד המים.

תלונה מס' 44
פיטורין ללא שימוע כדין וללא זכויות סוציאליות

בחודש נובמבר 2012 המתלוננת ל.א הגישה תלונה נגד בית ציפורה בטענה שפוטרה מעבודתה ללא כיום שימוע כדין ומבלי שקבלה את הזכויות הסוציאליות המגיעות לה בעת פרישתה.

2.ממצאי בירור התלונה

בבירור התלונה טענה מנהלת בית ציפורה שהמתלוננת פוטרה בשל סיבות מקצועיות ומשמעתיות, עם זאת מנהלת בית ציפורה לא הציגה לממונה על תלונות הציבור מסמכים מתיקה האישי המעידים על חוסר מקצועיות ובעיות משמעתיות.

3.סיכום

בעקבות תלונתה קרן קרית מלאכי לפיתוח פעלה לשחרר את הפיצויים והתגמולים שנצברו לזכותה בחברות ביטוח ובקרנות פנסיה.

הממונה על תלונות הציבור רואה בחומרה בה את התנהלות פיטורי עובדים בבית
ציפורה ללא קיום שימוע כדין.

המלצות

הממונה על תלונות הציבור הנחה את מנכ"ל קרן קרית מלאכי ואת מנהלת בית
ציפורה שפיטורי עובדים בבית ציפורה יהיו רק לאחר שמתקיים שימוע כדין
ברשות מנכ"ל קרן קרית מלאכי לפיתוח, מנכ"ל הקרן הוציא הנחיות למנהלת בית
ציפורה בהתאם.

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 45

שימוש במקרקעין ציבוריים שלא כדין

בחודש דצמבר 2012 המתלונן א.מ הגיש תלונה נגד העירייה בטענה שבעל עסק שכן
בשם י.א מבצע עבודות נגרות ובונה בנייה לא חוקית על שטח ציבורי.

עוד טוען המתלונן כי בשנת 2009 הוצא צו הריסה נגד מבנה שהקים י.א ועד כה
המבנה לא פונה ולא נהרס.

בין היתר טען המתלונן כי י.א מפר את הנחיות איכות הסביבה והבריאות.

2.ממצאי בירור התלונה

לצורך בירור התלונה הממונה על תלונות הציבור סייר בשטח ומצא שטענות
המתלונן מוצדקות.

3.סיכום

בבדיקה עם היועמ"ש של העירייה נימצא שהתקיימו דיונים בבית משפט ומשום כך
הממונה על תלונות הציבור מנוע מלטפל בתלונה עפ"י סעיף 7א' (1) לחוק הרשויות
המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח 2008.

המלצות

בעניין העברות על חוקי הבנייה המליץ הממונה למתלונן להמתין להחלטת בית
המשפט ובעניין איכות הסביבה והבריאות להעביר תלונה בכתב למנהל אגף
השירות.

סטאטוס התלונה – בטיפול משפטי.

תלונה מס' 46
חנייה אסורה ברח' חיים הרצוג

בחודש דצמבר 2012 המתלונן א.כ הגיש תלונה נגד העירייה בטענה שרכבים חונים בפתח הרחוב ומפריעים לתנועת הרכבים .

המתלונן טען שפנה מס' פעמים למוקד העירייה, למחלקת הפיקוח והם לא טיפלו בתלונתו.

2.ממצאי בירור התלונה

הממונה ערך סיור במקום בליווי המתלונן ונמצא שתלונתו מוצדקת, עוד נימצא כי עקב שיפוצים שנעשו בכניסה לרחוב הוחלפו אבני שפה ואבנים חדשות ולא נצבעו באדום לבן.

יצוין שלפני הטיפול של הממונה על תלונות הציבור, המנכ"ל ערך סיור והנחה לטפל בסוגיה .

3.סיכום

מנכ"ל העירייה הנחה את מחלקת הפיקוח לתגבר את הסיורים באזור ולהגיש דוחות חנייה לכל מי שחונה בניגוד לחוק.

המלצות

הממונה המליץ על צביעת אבני שפה בכניסה לרח' באדום לבן וכן להציב שלט בכניסה לרח' המורה על רח' ללא מוצא באישור רשות תמרור מקומית.

סטאטוס התלונה – מוצדקת.

תלונה מס' 47
התנהגות בלתי הולמת פקח העירייה

בחודש דצמבר 2012 המתלוננת ע.ד הגישה תלונה נגד פקח העירייה על כך שהפקח התנהג בצורה לא הולמת וכן לא הציג את עצמו ולא נקט בשמו לפי דרישת המתלוננת.

לדברי המתלוננת הפקח גידף את בעלה והתבטא במילים שאינם ראויות לעלות על הכתב, המתלוננת מסרה שמות של עדים שהיו נוכחים בעת הויכוח של הפקח עם בעלה.

כמוכן הפקח הגיש דוח נגד בעל המתלוננת ע"ס 730 ₪ .

הפקח טען כי בעל הבית לא הרשה לו להיכנס לשטח הבית.

2.ממצאי בירור התלונה

לצורך בירור התלונה הממונה ערך סיור במקום גבה עדויות מהמתלוננת, בעלה ועדים אחרים שראו את מה שהתרחש בעת הויכוח, כמוכן דברי העדים והמתלוננים הובאו לידיעתו של המפקח, אשר המשיך להכחיש את מה שמסרו העדים והמתלוננים.

3. סיכום

המלצות

הממונה על תלונות הציבור המליץ לראש העיר לנזוף בפקח העירייה ע"פ סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות, (משמעת), תשל"ח, 1978.

כמוכן הממונה המליץ ליועמ"ש לבטל את הדוח, שכן סעיף החוק אינו תואם את העברה (הנושא נבדק עם היועמ"ש).

עוד המליץ הממונה על תלונות הציבור שמנהל הפיקוח ינחה את הפקחים: לרשום את שמות העדים הנוכחים במקום שיועד לכך בטופס הדוח, לרשום את תגובת התושב במקום שיועד לכך בטופס הדוח, התראות שניתנות לפני הגשת הדוח צריכות להיות בכתב ולא בעל פה הפקח יודיע לתושב שהוגש נגדו דוח ולאפשר לו זכות טיעון.

סטאטוס התלונה – בחלקה מוצדקת, לגבי התנהגות הפקח בחלקה לא מוצדקת בכך שהמתלונן לא אפשר לפקח להיכנס לחצר.

תלונה מס' 48

שחיתות בעיריית קרית מלאכי לכאורה

בחודש דצמבר 2012 המתלונן ש.ר הגיש תלונה נגד העירייה בטענה שמתקיימת שחיתות בעיריית קרית מלאכי לכאורה.

בתלונתו של ש.ר הועלו סוגיות אשר בחלקן אינן תלונות ציבור עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור וחלקן בסמכותו של מבקר העירייה בכובעו כמבקר העירייה.

במקביל המתלונן העביר את תלונתו לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

2. ממצאי בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור החל לבדוק את תלונתו של ש.ר עם הגורמים הנוגעים בדבר בעירייה, אך משהועברה התלונה למשרד מבקר המדינה הממונה על תלונות הציבור מנוע מלהמשיך לטפל בתלונה עפ"י סעיף 7(א)(5) לחוק הממונה על תלונות הציבור.

3. סיכום

לאור זאת שהממונה על תלונות הציבור מנוע מלטפל בתלונה עפ"י חוק, הועברו כל המסמכים שנצברו בבדיקה ע"י הממונה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

סטאטוס התלונה – הועברה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

תלונה מס' 49

חשבונות מים מופרזים-עמותת ידיד

בחודש ינואר 2013 פנתה עמותת ידיד בשם המתלוננת מ.ת בטענה שמקבלת חשבונות מים מופרזים עוד הוסיפה עמותת ידיד כי המתלוננת מתפרנסת מקצבת ביטוח לאומי וצריך לסייע לה.

2.ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה העלה כי,קיימות נזילות מים בשטח שהוגדר ע"י מנהל התשתיות כשטח פרטי ואין העירייה מחויבת לטפל בו דבר הגורם לחשבונות מים מנופחים.

לאור זאת שמדובר בשטח פרטי החובה לתקן את הנזילות חלה על הדיירים.

למרות האמור לעיל העירייה סייעה לדיירי הבניין בפתיחת סתימות ביוב וזיכתה אותם בעבר בסכומי כסף עפ"י נהלי נזילה סמויה.

3.סיכום

עמותת ידיד קיבלה תשובה להפנות את מכתבה לאגף הרווחה ושירותים חברתיים בעירייה כמקובל.

סטאטוס התלונה – לא מוצדקת.

תלונה מס' 50
חברת מועצה גרה מחוץ לקרית מלאכי

בחודש ינואר 2013 המתלונן י.ק הגיש תלונה נגד העירייה בטענה שחברת מועצה ממשיכה לכהן בתפקידה כחברת מועצה למרות שהיא גרה מחוץ לעיר קרית מלאכי.

לדברי המתלונן חברת המועצה הייתה גרה לפניכן בקרית מלאכי והעתיקה את מגוריה לקרית גת.

2. ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה העלה כי תלונה מסוג זה על חברת המועצה הוגשה בעבר לעירייה וטופלה ע"י ראש העיר והיועמ"ש.

למרות זאת הממונה על תלונות הציבור ערך בירור בנושא מחדש.

3. סיכום

חברת המועצה הוזמנה לממונה על תלונות הציבור והגישה תצהיר שהיא גרה ברח' משה שרת 110/19 בקרית מלאכי והציגה בפני הממונה על תלונות הציבור חוזה שכירות בתוקף מיום 1.1.2013 ועד ליום 1.1.2014.

סטאטוס התלונה – לא מוצדקת.

תלונה מס' 51
אי קבלת תלוש שכר מחברה קבלנית שהועסקה ע"י העירייה

בחודש פברואר 2013 המתלונן ב.ט הגיש תלונה בשמו ובשם שלושת חבריו נגד העירייה בטענה שחברה פרטית שהועסקה ע"י העירייה לא מסרה להם תלושי שכר ולא שילמה להם זכויות נוספות המגיעות לעובדים שכירים.

המתלונן טוען כי את שכרו קיבל במזומן בסוף כל חודש, כמוכן הביטוח הלאומי קיזז את קצבת הזקנה שלו בנימוק שעבד כשכיר ולא דווח על כך.

עוד טוען המתלונן כי, החברה הקבלנית הוציאה תלושי שכר על שמו בהם נרשם שכר כפול מזה שקיבל בפועל.

המתלונן מסר כי הוא וחבריו הגישו תלונה במשטרה נגד החברה הקבלנית והמעסיק נחקר ע"י מחלקת הונאה במשטרת באר שבע (תיק מס' : 276956/11) המתלונן מבקש לבדוק את אחריות העירייה לתפקוד החברה והעסקת הוא וחבריו על ידה.

2. ממצאי בירור התלונה

הבדיקה בשלבי בירור ראשוניים.

סטאטוס התלונה – בתהליך בירור

תלונה מס' 52
פגיעה בתשתיות ביוב עירוניות

בחודש פברואר 2013 המתלונן א.מ הגיש תלונה נגד מחלקת הנדסה בעירייה בטענה שהעירייה מייחסת לו פגיעה בצנרת ביוב אשר לדבריו הוא אינו אשם בה, כמוכן המתלונן טוען שלא הונפק לו טופס 4 בעוד שלשכניו הונפק טופס 4.

2.ממצאי בירור התלונה

הממונה על תלונות הציבור החל לבדוק את טענותיו של המתלונן אך המתלונן פנה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ולכן הממונה על תלונות הציבור מנוע מלהמשיך לטפל בתלונה עפ"י סעיף 7(א)(5) לחוק הממונה על תלונות הציבור.

3.סיכום

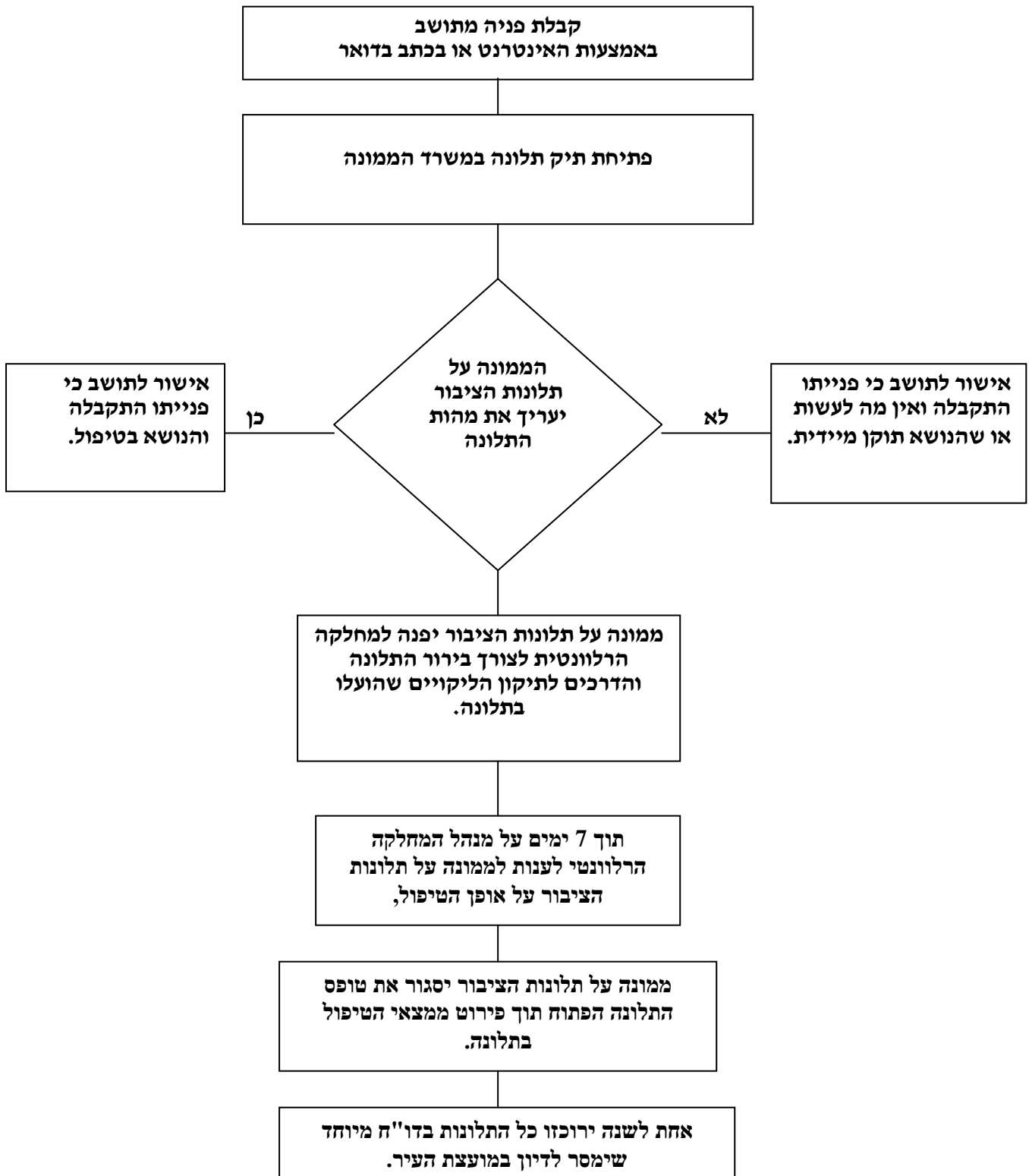
לאור זאת שהממונה על תלונות הציבור מנוע מלטפל בתלונה עפ"י חוק, הועברו כל המסמכים שנצברו בבדיקה ע"י הממונה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

המלצות

הממונה על תלונות הציבור המליץ למחלקת הנדסה לפעול לאכיפת התב"ע האזורית באשר להסתרת דודי שמש מתחת לרעפים כפי שהתחילה לטפל.

סטאטוס התלונה – הועברה לנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

תרשים זרימה לטיפול בתלונות תושב



**סמכויות ותחומי
פעולתו של הממונה על
תלונות הציבור
(תמצית החוק)**