

לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור

**דוח הממונה על תלונות
הציבור מס' 1
לשנת 2010**

תוכן העניינים

<u>העמוד</u>	<u>הנושא</u>
2	1.תלונות הציבור – כללי
3	2.טבלת מספרי התלונות ומעמדם
5	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 ושלים 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

במהלך התקופה לקראת סוף שנת 2009, שנת 2010 ורבעון ראשון של שנת 2011 התקבלו 17 תלונות בנושאים שונים.

7. טבלת מספרי תלונות ומעמד

להלן טבלת מספרי תלונות, נושאי התלונות ומעמד התלונות:-

מס'	נושא התלונה	מעמד התלונה	הערות
1	אי קבלת מילגה ללימודים אקדמיים	לא מוצדקת	נימצא ברשימת מקבלי המלגות כאשר היה זכאי לכך
2	מדידות נכס ומפגע בטיחותי	התלונה נסגרה ללא התערבות הממונה	טיפול ברמת אגף הנדסה וגביה
3	צריכת מים משותפת לא סבירה	מוצדקת בחלקה	לאחר התיקון הצריכה סבירה
4	עיקול חוב משנת 1992	לא מוצדקת	הדירה הייתה בבעלות החייבים
5	כלב מטריד שכנים	מוצדקת	הכלב הוסגר לצמיתות אגף השירות טיפל בתלונה כראוי.
6	העסקת עובד ללא מכרז	מוצדקת	פורסם מכרז מאוחר יותר
7	אי סדרים במועצה דתית	לא מוצדקת	נושא אחד היה מוצדק וטופל בתלונה מס' 6
8	אי כניסת עיתונאי לכאורה לשיבת המועצה	התלונה לא נבדקה ע"י הממונה	טופל דרך לשכת ראש העיר תשובה ניתנה למשרד הפנים
9	חישוב ארנונה ויחס לא הוגן	מוצדקת חלקית	התלונה הועברה לעוזר ראש העיר
10	אי קיום צוו הריסה	לא בסמכות הממונה	אי קיום הוראות בית משפט.
11	חשש לניגוד עניינים	לא מוצדקת	על פי חוות דעת יועצת משפטית
12	קבלת כסף (אנונימית)	לא נבדקה ע"י הממונה	הועברה גם למבקר המדינה לא ניתנת לבדיקה
13	בדיקת קבורת עולי אתיופיה	לא מוצדקת	ניתנה הנחייה להקפיד על הנושאים שהועלו בתלונה
14	ניתוק מים ללא התראה	לא מוצדקת	ניתן התראה בזמן מספיק לפני הניתוק
15	אי יישום צוו הריסה מנהלי	מוצדקת	הטיפול מתמשך באגף הנדסה
16	אישור להעברת בעלות	מוצדקת חלקית	מחלקת הנדסה שינתה את הנוהל.
17	קבלת כפל קנס ללא קבלת הקנס המקורי	מוצדקת	הטיפול עדיין נמשך במעקב מנהל הפיקוח

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 17 תלונות מהציבור, להלן תוצאות הטיפול של התלונות: -

- תלונות מוצדקות -4
- תלונות לא מוצדקות -6
- מוצדקות חלקית -3
- לא נבדקו ע"י הממונה -3
- לא בסמכות הממונה -1

10. התפלגות תלונות שנבדקו

סה"כ התלונות שנבדקו על ידי הממונה 13, בחלוקה באחוזים כמפורט להלן: -

- תלונות מוצדקות -31%
- תלונות לא מוצדקות -46%
- תלונות מוצדקות חלקית -23%

מהנתונים עולה כי בציבור אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית סה"כ התלונות עומד על 54% מול 46% תלונות לא מוצדקות.

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	17.6%
2 הנדסה	4	23.5%
3 מחלקת מים	1	6%
4 גבייה	4	23.5%
5 אגף השירות	1	6%
6 מועצה דתית	4	23.5%
סה"כ	17	100%

מהנתונים שבטבלא לעיל עולה, כי התלונות שהוגשו נגד מחלקת הנדסה, מחלקת גבייה ומועצה הדתית כ-23.5% כל אחת, התלונות בתחום המינהל כ-17.5%.

תלונה מס' 1

אי קבלת מלגת לימודים אקדמיים

תמצית התלונה

בתאריך 29.12.09 התלונן סטודנט תושב קרית מלאכי הלומד באוניברסיטת בן גוריון במגמת חשמל ופיסיקה לתואר ראשון כי בכל פעם שניסה להתעדכן בנושא הגשת טפסים לקבלת מלגת לימודים קיבל תשובות שונות כגון: "לא הגיעו טפסים מתאימים ושלא הייתה ישיבה בנושא".

המתלונן הוסיף כי לפחות 10 מקרים של סטודנטים שפנו לבקש מלגת לימודים נענו באותה דרך.

ממצאי בירור התלונה

תלונתו של הסטודנט הובררה עם רכזת השכלה בעירייה וממצאיה העלו כי בזמן שהתעניין הסטודנט בקבלת המלגה לא היה בידו אישור לימודים בפועל כי המוסדות אינם מנפיקים אישורים לפני תחילת הלימודים.

סיכום

לאחר שהסטודנט עמד בקריטריונים קיבל מלגה בשנת 2010 על סך 2500 ₪ ובשנת 2011 גם יקבל מלגה על סך 2500 ₪ לאחר שיצבור את השעות הנדרשות. התלונה לא הייתה מוצדקת.

המלצות

מומלץ לציין קריטריונים ברורים במודעות המתפרסמות בהקשר להגשת בקשות לקבלות מלגות וכן לתעד בקשות ותשובות של הפונים.

תלונה מס' 2

ערעור על טעויות במדידה ומפגע בטיחותי

תמצית התלונה

בתאריך 1.1.2010 התלוננה משפחה מרח' פנחס ספיר בקרית מלאכי על כך שבעקבות מדידות שערכה העירייה בשנת 1997 ללא הודעה לדיירים וללא שליחת צוו מיסים חויבה ב-48 מ"ר נוספים. במדידה נוספת שנערכה על ידי העירייה בשנת 2009 חויבה המשפחה ב-65.4 מ"ר בנוסף ל-48 מ"ר הקודמים שחויבו עליהם משנת 1997. המתלוננים צירפו לתלונתם צילומים ומסמכים .

באותה תלונה התלוננה המשפחה על כך שבצידי הדרך ברחוב היא מתגוררת מוצבות אדניות בתוכם שתולים עצים בעלי גזעים ענקיים אשר גורמות לסדקים בחומות.

ממצאי בירור תלונה

המתלוננת הגישה את תלונתה למבקר העירייה מבלי לפנות תחילה למנהל אגף הגבייה בנושא המדידות ומבלי לפנות למהנדס העירייה בנושא המפגע בטיחות.

סיכום

המתלוננת נתבקשה לפנות למנהלים המוסמכים לטפל בה ולתת לה תשובות.

המתלוננת אינה יכולה לפנות לממונה על תלונות הציבור, מבלי למצות את ההליך הרגיל בתלונותיה.

המתלוננת נתבקשה ע"י הממונה לחזור בתלונתה לממונה על תלונות הציבור אם לא תקבל מענה הולם בתלונותיה.

כיוון שהמתלוננת לא חזרה ניתן להניח שתלונותיה טופלו ברמת מנהלי מחלקות ולכן **התלונה נסגרה**.

הערה

הממונה על תלונות הציבור אינו מטפל בתלונות, לפני הטיפול הרגיל על ידי מנהלי האגפים והמחלקות .

תלונה מס' 3

חיוב בצריכת מים משותפת בכמות לא סבירה

תמצית התלונה

בתאריך 27.12.09 התלוננה משפחה מרח' בן גוריון על צריכה משותפת לא סבירה של 5-10 קוב מים בממוצע מזה כמה שנים.

המשפחה מסרה כי אין מקור צריכה משותף – ברז מים, גינה ותמוה בעיניהם מדוע צריכים לשלם צריכה משותפת.

כמו כן ציינה כי היו פניות חוזרות ונשנות למשרדי העירייה הנושא לא טופל, ולא נעשה דבר וישנה התעלמות מוחלטת של אגפי העירייה בטענות שווא לא מוסמכות שיש פיצוצים ונזילות.

ממצאי בירור התלונה

תלונת המשפחה הועברה לבירור למנהל אגף הגבייה ומנהל מחלקת מים ותשתיות. מבירור התלונה עולה כי מד המים הראשי של הבניין הוחלף בתאריך 9/2006 ודיירי הבניין אף זוכו על צריכת מים חריגה. כמוכן דווח לממונה על תלונות הציבור שלא היו פניות מצד המשפחה המתלוננת למנהל המים לפני מועד הגשת התלונה לממונה על תלונות הציבור.

סיכום

מחלקת הגבייה זיכתה את הדיירים בצריכת מים משותפת לאחר החלפת מד המים הראשי.

בדיקה עם מחלקת הגבייה העלתה כי בתקופות הסמוכות לחודש פברואר 2010 הצריכה עמדה על 1 קוב לכל דייר, צריכה משותפת סבירה בהחלט. תלונת הדיירים מוצדקת בתקופה שלפני החלפת מד המים הראשי.

המלצות

מומלץ להוסיף לשובר תשלום המים, כי הדיירים רשאים על פי חוק לשלוח את מד המים הראשי לבדיקה.

תלונה מס' 4

התראה על עיקול בגין חוב משנת 1992

תמצית התלונה

משפחה המתגוררת בירושלים אשר היה לה נכס בקרית מלאכי התלונה על כך שקיבלה התראה לעיקול בגין חוב על הנכס משנת 1992, המשפחה שילמה את החוב והגישה תלונה לממונה בטענה שהנכס לא היה ברשותה.

כמוכן טענה המשפחה המתלוננת שאין עונים לה בטלפונים במחלקת הגבייה ומתקשרת לפני הצהריים ואחרי הצהריים.

ממצאים

התלונה הועברה לבדיקה באגף הגבייה והתברר שהחוב על הנכס משנת 1992 והנכס היה ברשות המשפחה עד 6 ביולי 1993 המועד בו נמכר הנכס לאחר.

מחלקת הגבייה בדקה הסכם מכירה ובו נמצא שהחוב נובע מהתקופה שהמתלוננת החזיקה בנכס.

סיכום

הנכס היה ברשות המשפחה באותה עת שהוטל החוב.

התלונה לא מוצדקת.

הערה

חובה שיהיה מענה טלפוני לפונים במחלקת הגבייה וכאשר אין מענה אישי יהיה מענה קולי, אשר יפרט את שעות הקבלה במחלקה.

תלונה מס' 5

כלב המהווה מטרד שכונתי וסכנה לציבור

תמצית התלונה

בחודש מרס 2010 דיירי רח' סאן דייגו התלוננו בעניין כלב המהווה מטרד ציבורי ומהווה סכנה לביטחון הציבור, כמוכן צוין שהכלב נשך מספר פעמים אנשים ולא נעשה טיפול להסגרתו.

ממצאים

התלונה הועברה לטיפול אגף השרות, השרות הווטרינרי ומנהל הפיקוח העירוני. הממונה על תלונות הציבור ביקש מהאחראים בעירייה לפעול לפי פקודת העיריות ולפי חוק עזר עירוני קרית מלאכי (פיקוח כלבים וחתולים) התש"ט-1954 וביקש להפעיל את הסמכות שניתנה להם ולבטל את הרישיון שניתן לבעלי הכלב המשוטט ומהווה סכנה לציבור.

סיכום

הרופאה הווטרינרית פעלה עם מנהל השרות הווטרינרי רחובות להסגיר את הכלב, וביקשה לא להחזיר את הכלב לבעליו בטענה שהכלב נשך מספר פעמים ומהווה סכנה לציבור הטיפול באגף השרות היה כראוי.

התלונה מוצדקת.

תלונה מס' 6

קבלת עובד ללא מכרז במועצה הדתית

תמצית התלונה

בחודש מאי 2010 הוגשה תלונה לממונה על תלונות הציבור על ידי חבר מועצת העיר בגין העסקת עובד במועצה הדתית ללא מכרז.

מהתלונה הנ"ל מתבקשות השאלות הבאות הראויות להתייחסות והם :-

- האם אושר התקן על ידי משרד הפנים.
- האם למועצה הדתית יש תקציב למשרה.
- האם המועצה הדתית פעלה לקיום מכרז על פי הסכם קיבוצי החל על עובדי מועצה הדתית (הסכם 3/76 מיום 4.12.75) שקבע כללים החלים על הרשויות המקומיות חלים על המועצה הדתית ובכלל זה הצורך במכרז וכל איש של תפקיד תקני.

ממצאי בירור תלונה

התלונה הובררה באמצעות מסמכים שהוצגו לממונה וכן מפגשים שנערכו במועצה הדתית. המועצה הדתית טענה כי העובד מונה זמנית ויהיה אחראי על בית העלמין, העירובין ושמירת המשפחה, והעיר סובלת מחוסר איש בעל תפקיד למשרה.

המועצה הדתית הציגה לממונה מסמך המאשר את התקן למשרה מאושר ע"י משרד הפנים וכן דוחות כספיים המראים על עודף תקציבי המאפשר איש המשרה. נימצא כי העובד התקבל לעבודה זמנית עד לפרסום מכרז.

המועצה הדתית נתבקשה לפרסם מכרז, המועצה הדתית פרסמה מכרז, למרות שהמכרז פורסם בעיתונים כנדרש, רק העובד במשרה זמנית הגיש מועמדות, הממונה על תלונות הציבור נכח בוועדת מכרזים והעובד הזמני זכה.

סיכום

התלונה הייתה מוצדקת בכך שהעובד מונה למשרה זמנית ללא קיום מכרז, שלב פרסום המכרז היה כדין, אך אין בו כדי לרפא את הפגם, אך יש בו כדי להקלותו. אציין כי השיטה פסולה למנות עובד ללא מכרז ונוגדת את פקודת העיריות וההסכם הקיבוצי שהמועצות הדתיות חתומות עליו.

המלצות

ממליץ לקיים בעתיד מכרז פנימי ואם לא יהיה זוכה לפרסם מכרז חיצוני כדין, אין לקבל עובדים במשרות זמניות אלה על פי הוראות החוק.

תלונה מס' 7

אי סדרים לכאורה במועצה הדתית

תמצית התלונה

בחודש יוני 2010 הגיע מכתב אנונימי לממונה על תלונות הציבור, המכתב נשלח למבקר המדינה לראש העיר ולרב העיר.

התלונה הוגשה נגד המועצה הדתית למרות שהמכתב אנונימי החליט הממונה לברר את התלונה כיוון שהנושאים שהוזכרו במכתב אינן מצריכות עירוב של המתלונן ומדובר בבירור נושאים שאמורים להיות מתועדים במסמכים במועצה הדתית.

להלן הנושאים שהועלו ע"י המתלונן :-

- מינוי עובד ללא מכרז
 - 2 עובדים בבית העלמין שאינם מגיעים באופן סדיר לעבודה ומאיימים על הממונים על המועצה.
 - מנהל מחלקת כשרות "יושב על תקן מכרז מפוברק".
- תוצאות הבירור תועדו במסמכים ובמפגשים במועצה הדתית.

ממצאי בירור התלונה

מבירור התלונה עם הממונים על המועצה נבדקו הנושאים שהוזכרו בתלונה עולים הממצאים הבאים :-

- **מינוי עובד ללא מכרז** - הנושא נבדק בתלונה מס' 6 אי נוכחות בעבודה של 2 עובדים :
- עובד א'** הינו עובד שעת, העובד ממלא דוח נוכחות, הדוח מוחתם ע"י אחראי בית העלמין, ועל טבלת ריכוז חותם ממונה על המועצה הדתית, לגבי **עובד ב'** אחראי על בית העלמין, עיקר עבודתו בשטח, העובד מחתים דוח נוכחות במקרים מסוימים מגיע ישירות לבית העלמין וממלא דוח נוכחות ידני.
- **מנהל מחלקת כשרות** - נמצאו כל המסמכים כולל פרוטוקולים מיום 6 במאי 2003 המאשר את מינויו בחתימת 5 חברי מועצה הדתית כמוכן נימצא מסמך של משרד הפנים מיום 27 ביולי 2003 המאשר את שיבוצו של העובד כמנהל מחלקת כשרות.

סיכום

התלונה אינה מוצדקת, אך מהבדיקה נמצאו מס' ליקויים בתיקים האישיים של 2 עובדים כמפורט בסעיף המלצות.

המלצות

ממליץ לערוך הסכם אישי עם העובד השעתי, טופס הודעה לעובד (תנאי עבודה) על פי חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) משנת 2002. להפריש לעובד אחר 3 חודשי עבודה כספים לפנסיה כנדרש מצוו הרחבה להסכם קיבוצי שניכנס לתוקפו החל מחודש ינואר 2008.

תלונה מס' 8

פגיעה בלשון החוק כלפי עיתונאי אזרח המדינה

תמצית התלונה

בתאריך 20.06.2010 פנה עיתונאי תושב קרית מלאכי לשר הפנים למבקר המדינה ליועמ"ש של הממשלה ולגורמים ביניהם הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

המתלונן טען שבישיבה חגיגית של מועצת העיר שהתקיימה בבית הקשיש לא הורשה להיכנס ונאמר לו שזו ישיבה סגורה ואינה פתוחה לציבור הרחב.

התלונה לא נבדקה על ידי הממונה על תלונות הציבור מאחר וראש העיר הגיב לתלונה לממונה על מחוז הדרום במשרד הפנים.

ממצאי בירור תלונה

מבירור התלונה עולה, כי ראש העיר הגיב לממונה על המחוז במשרד הפנים, ראש העיר ציין בתגובתו כי הכניסה לישיבה החגיגית הייתה עם הזמנות אך העיתונאים הורשו להיכנס.

למתלונן לא הייתה תעודת עיתונאי כנראה בגלל היותו חייל סדיר ולחיילים סדירים אין מנפיקים תעודת עיתונאי אלא אם משרתו כעיתונאי בגלי צה"ל או בעיתון במחנה, ראש העיר ציין כי המשטרה דרשה מהעיתונאי להציג תעודת עיתונאי ולא הייתה ברשותו. כאשר לתלונה על הפקחים הם התנהלו כמצופה מהם שכן העיתונאי לא הציג תעודת עיתונאי.

סיכום

התלונה לא נבדקה על ידי הממונה על תלונות הציבור אך מתגובת ראש העיר למשרד הפנים עולה כי לכל ישיבה שלא הוכרזה כישיבה סגורה, יש אישור כניסה לעיתונאים שיש ברשותם תעודת עיתונאי, באשר לאזרחים במקרים מסויימים כאשר אין יכולת הכלה הכניסה על פי הזמנות בלבד.

תלונה מס' 9

טעות בחישוב ארנונה צריכה משותפת ויחס לא הוגן

תמצית התלונה

בתאריך 20 ביוני 2010 פנה תושב העיר מרח' צבי צור משמניית הקוטגים ברח' בר יהודה לממונה על פניות הציבור בעירייה בנושאים הנ"ל.

הממונה על פניות הציבור ראה בפנייתו של הנ"ל כתלונה וטיפול בה מול מחלקת הגבייה.

המתלונן טען נגד מחלקת הגבייה את הדברים הבאים :-

- קיבל מכתב שהבית שלו גדל כ-50 מ"ר
- מנהל הגבייה צרח עליו ואמר לו שהוא "מסורב מדידה"
- טען שבמחלקת הגבייה מטרטרים אותו וציין כי מחייבים אותו בקלות ומזכים אותו רק עם "זיעה ועקשנות".

המתלונן בתלונתו ציין כי הנושאים שהעלה נפתרו בסופו של דבר למעט היחס הלא הוגן שקיבל ממנהל מחלקת הגבייה.

ממצאי בירור התלונה

מבירור התלונה עולה כי בסופו של דבר הנושאים שהועלו נפתרו לאחר שטורטר מספר פעמים, המתלונן ציין כי הוא חויב על מטרים נוספים בביתו מכיוון שהוא משלם בהוראות קבע ולכן היה עליו לכתת את רגליו כדי שיזוכה על החיוב שנעשה בטעות.

המתלונן ציין בחיוב את הטיפול שקיבל ממנהל מחלקת מים על כך שזוכה בצריכת מים משותפת שלא הייתה סבירה.

סיכום

כיוון שהנושאים נפתרו למעט הרגשתו על היחס הלא הוגן לו זכה המתלונן. התקיימה שיחה עם מנהל מחלקת הגבייה ובה לקח לתשומת לבו בעתיד יפעל שבנושאים יטופל בדרך של הבנה ובצורה ראויה.

התלונה מוצדקת בחלקה.

המלצה והערה

ממליץ לפעול לשיפור איכות השירות לציבור במחלקת הגבייה, כגון: ביזור סמכויות, קביעת תור מראש לגבי תלונות קשות עם מנהל מחלקת הגבייה.

אין ספק שתושב רשאי לקבל שרות בשערי מוסדות העירייה, זכאי להתקבל בדרך ארץ ויחס הוגן.

תלונה מס' 10

חריגות בבניה ואי קיום צוו הריסה שניתן ע"י בית משפט

תמצית התלונה

בתאריך 11 ביולי 2010 עו"ד המייצג תושב העיר הגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור בנושא חריגות בנייה ואי קיום צוו הריסה של בית משפט נגד מחלקת הנדסה והמועצה לתכנון ובנייה בגין אי הריסת פרגולה שנבנתה ללא היתר ובגין אי הריסת מבנה יביל בגודל 24 מ"ר המשמש בית כנסת וכן מבני שרותים.

ממצאי בירור התלונה

מבירור התלונה בליווי מפקח מחלקת הנדסה עולה, כי לא קיימת פרגולה בשטח, אך קיים מבנה בגודל 24 מ"ר המשמש בית כנסת.

דווח על ידי המפקח כי בעבר הייתה פרגולה ומבנה שרותים ונהרסו ע"י הבעלים.

עוד נמצא מבירור התלונה כי הבעלים החלו בתהליך אישור הבנייה אך לא השלימו את המסמכים הנדרשים.

כמוכן הבעלים הוזמנו מספר פעמים לשימוע לפני הגשת כתב אישום ולא הגיעו למחלקת הנדסה.

סיכום

מדובר בתלונה שאין לבררה בפני הממונה על תלונות הציבור על פי סעיף 7 (1) "תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין, או שבית משפט, או שבית המשפט או בית הדין הכריע בו לגופו לענייני קיום גזר הדין של בית המשפט השלום בקרית גת (ת.010118) מ-27 במאי 2008 שקבע שצוו ההריסה יכנס לתוקפו ביום 27.06.09. מכתב ברוח זו נשלח למתלונן.

המלצה

ממליץ למחלקת הנדסה וליועצת המשפטית לפעול לסיום הפרשה שהתחילה מחודש מאי 2008.

תלונה מס' 11

חשש לניגוד עניינים של חבר מועצת העיר

תמצית התלונה

בתאריך 8 באוגוסט 2011 התלונן תושב העיר לממונה על תלונות הציבור על כך שחבר מועצת העיר נימצא בחשש ניגוד עניינים בגלל קשריו בעירייה בתחום הביטוח ותחום ארגון נופשונים לעירייה.

המתלונן צירף לתלונתו קטעי עיתונים וכתבות מהאינטרנט והתבסס בתלונתו על כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחר ציבור ברשויות המקומיות שפורסם בילקוט הפרסומים 3087 התשמ"ד עמ' 3114, סעיף 21 אישור עסקאות המתלונן ציין שעל פי התקנה הנ"ל אינו יכול לשמש חבר מועצת העיר ובוודאי שאסור לשמש כיו"ר ועדת ביקורת.

כיוון שמדובר בסוגיה משפטית, הממונה ביקש את חוות דעתה של היועצת משפטית של העירייה.

ממצאים

על פי חוות דעת של היועצת המשפטית לאחר בדיקת הנושאים שהועלו בתלונה הגיעה למסקנה כי העובדה שחבר המועצה מעוניין בחוזה מכל סוג שהוא אינה פוסלת אותו מלכהן חבר מועצת העיר.

באשר לנושא הביטוח אין הסכם ישיר לעירייה עם חבר המועצה ולא עם הבעלים עם מקום עבודתו, ההסכם הוא עם חברת הביטוח ומדובר של התקשרות עם חברת ביטוח מלפני הרבה שנים.

כמוכן ההתקשרות היא בחירה של העובדים בעירייה ובכל עת העובד יכול לבחור לעצמו סוכן אחר.

באשר לנושא הזמנת נופשונים ציינה היועמ"ש שלפי מיטב ידיעתה מעולם העירייה לא הזמינה נופשונים מסוכנות הביטוח בה עובד חבר מועצה.

סיכום

בהתאם לחוות דעת היועצת המשפטית נימצא כי, **התלונה לא מוצדקת** ולא קיים ניגוד עניינים קונקרטי תשובה ברוח זו הועברה למתלונן.

ידוע שכאשר חברי מועצה חושבים כי קיים חשש לניגוד עניינים הם לא משתתפים בוועדות ובישיבות מועצה שבהם קיים חשש לניגוד עניינים.

תלונה מס' 12

תלונה אנונימית נגד רב המקבל תשלום עבור עריכת חופה

תמצית התלונה

בתאריך 8 באוגוסט הגיעה תלונה אנונימית נגד רב עובד במועצה הדתית על כך שהרב מקבל תשלום בעריכת חופות, המתלונן התבסס על כך שראה באינטרנט שרב שעובד עם חוזה במועצה הדתית ומקבל שכר מטעם המדינה חייב לערוך חופה וקידושין חנם בתחום של 15 ק"מ וצריך לדווח על כך למועצה הדתית בה הוא עובד.

המתלונן הוסיף כי אותו רב מקבל קהל בבית הכנסת ללא קבלות וחושב שלא מדווח למס הכנסה, כמוכן טוען שכדאי וחובה לבדוק לגבי יציאתו של הרב לחו"ל בשנים קודמות.

ממצאי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור החליט לא לברר את התלונה משתי סיבות עיקריות והם:-

- על פי סעיף 5(7) "תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו בנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התש"ח-1958 [נוסח משולב] תלונה מסוג זה לא תבורר ע"י הממונה על תלונות הציבור.
- מדובר באשמות חמורות שלא ניתנות לבדיקה מבלי שהמתלונן יחליט לחשוף את עצמו ויציג ראיות.

סיכום

התלונה לא נבדקה בהסתמך על הסיבות המפורטות בסעיף ממצאי התלונה.

תלונה מס' 13

בדיקת נושא קבורת עולי אתיופיה בבית עלמין – בקרית מלאכי

תמצית התלונה

- בתאריך 22 בדצמבר 2010, חבר מועצת העיר הגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור נגד המועצה הדתית, המתלונן ביקש לבדוק את הנושאים הבאים :-
- מדיניות המועצה הדתית בקשר להתנהלות החברה קדישה כלפי יוצאי אתיופיה .
 - רציפות קבורה של יוצאי אתיופיה בשתי שורות בסמוך לוואדי עמוק לניקוז מים נתון לשיטפונות.
 - סמיכות קבורתם של יוצאי אתיופיה לגדר מפעלטיבון ויל
 - עקירתם של מצבות מקרב יוצאי אתיופיה כתוצאה משיטפונות.
 - קיומו של יסוד סביר להפלייתם לרעה של יוצאי אתיופיה בכך שנקברים בחלקות נפרדות .

ממצאי בירור התלונה

הממונה קיים שיחות עם הממונים על המועצה הדתית אחראי בית העלמין וכן עם הרב סהלו רב העדה האתיופית בקרית מלאכי, כמוכן נערך סיור בבית עלמין עם האחראי ביום גשום במיוחד.

מהמסמכים השיחות ומהסיור בבית העלמין עולה כי :
המקומות בהם קבורים עולי אתיופיה הם מהטובים ביותר בבית העלמין, לא נופלים ממקומות אחרים ולא קיימת שום סכנה לשיטפונות .

הסיבות לרציפות הקברים נבעה באותה עת שרק חלקה זו הייתה זמינה לפני שנפתחה חלקה חדשה.

הרציפות נובעת מכך שקרובי משפחה מבקשים מעדות שונות להיקבר ליד יקיריהם ובכלל זה עולי אתיופיה.

סיכום

הממונה התרשם משיחות הממונים על המועצה הדתית ואחראי בית העלמין ורב העדה האתיופית הרב סהלו כי עולי אתיופיה זוכים ליחס טוב והוגן מהמועצה הדתית כמו יתר העדות.

לאור הבדיקה **התלונה לא מוצדקת** הממונים במועצה הדתית מוכנים לשתף פעולה עם מנהיגי יוצאי אתיופיה כדי לשפר מה שיראה ראוי ונכון לטובת העדה.

המלצות

מומלץ למועצה הדתית לתת עדיפות לפיתוח גינת הנוי המתוכננת (לדברי המועצה) בשביל שבין שתי שורות הקברים הצמודים למפעל טיבון ויל.

תלונה מס' 14

ניתוק מים ללא קבלת התראה

תמצית התלונה

בתאריך 16 בינואר 2011, הגישה תושבת קרית מלאכי נגד מחלקת הגבייה על כך שנותקה מהמים בדירתה בהחלטה שרירותית וללא כל התראה מוקדמת.

המתלוננת טענה שכיוון שנותקה מהמים ללא התראה נגרם לה נזק למכונת הכביסה והוסיפה "מה יעשו תושבים מבוגרים שאספקת המים נותקה להם? היכן כאן ההתחשבות בתושב? האם כבוד האדם לא נפגע במעשיהם הנלוזים"

המתלוננת ביקשה לבדוק למה לא טרחו לשלוח לה התראה לפני שניתקו לה את המים כמתחייב בחוק, לבדוק את התלונה ולהורות על הנהלים בהתאם להוראות החוק למחלקת הגבייה הפועלת באופן שרירותי ולזכות אותה בתשלום ששולם עבור חיבור שעון המים.

ממצאי בירור התלונה

הבירור לתלונה הנ"ל נערך עם מנהל מחלקת גבייה בעירייה, על פי המסמכים שהוצגו לממונה על ידי מנהל מחלקת גבייה התברר כי אכן נשלחה דרישה לתשלום חוב מים מיום 2.09.10 ובה נתבקשה המתלוננת לשלם את חובה, תוך 25 ימים מקבלת הדרישה לתשלום.

ניתוק המים בדירת המתלוננת בוצע 11.01.11 מעל לשלושה חודשים מאז נשלחה אליה הדרישה לתשלום חוב ישן והיה עליה לסלקו או לפנות להסדרתו למחלקת הגבייה.

סיכום

התלונה לא מוצדקת

מחלקת הגבייה פעלה כראוי על פי הנהלים שנקבעו וניתוק המים בוצע לאחר שניתן למתלוננת מספיק זמן להסדיר את חובה.

המלצות

ממליץ לוודא שעל טופס דרישה לתשלום שלפני הניתוק יהיו חתימת המנהל, חתימת המוסד ותאריך מסירה.

תלונה מס' 15

אי יישום צוו הריסה של שרידי פרגולה

תמצית התלונה

בתאריך 23 בינואר 2011 התלוננה חברה בע"מ נגד מחלקת הנדסה על כך שמהנדס העירייה לא יישם צוו הריסה של שרידי פרגולה מיום 2.11.01 וכן שהוועדה לתכנון ובנייה לא השיבה לפניית החברה מיום 21.11.10 בדבר פינוי שרידי הפרגולה.

ממצאי בירור תלונה

התלונה הופנתה למהנדס העירייה בצירוף לתלונת המתלונן, הבטחת המהנדס לפנות את השרידים עד 25.08.08 מסמך מיום 2.11.2006 .

מהנדס העירייה הפנה את הפנייה לפינוי שרידי הפרגולה למנכ"ל העירייה.

על פי חוק קיימת חובה של עובד ציבור להשיב לפנייה תושב לא יותר מארבעים וחמישה יום מיום קבלת הפנייה "החוק לתיקון סדרי מנהל התש"ט 1958 "החוק מטיל על עובד הציבור לנמק את תשובתו.

סיכום

התלונה מוצדקת, התלונה עדיין לא טופלה, מנכ"ל העירייה הודיע שהטיפול בתלונה צריך להתבצע ע"י מהנדס העיר

התלונה לא סגורה

המלצות

ממליץ לרענן את נוהל תשובות לפניית הציבור על פי תיקון לחוק סדרי מנהל התש"ט - 1958, החוק מטיל על העובד ציבור חובה לנמק את תשובתו למבקש בכתב ובהקדם ולא יאוחר מארבעים וחמישה יום מיום קבלת הבקשה.

תלונה מס' 16

אישור להעברת בעלות לקוי

תמצית התלונה

בתאריך 6 בפברואר 2011 התלונן תושב קרית מלאכי נגד מחלקת הנדסה על כך שנתנה אישור להעברת בעלות מבלי לציין, כי קיימת חריגת בנייה לבעלים שמהם רכש את הדירה.

כאשר המתלונן מכר את הנכס פנה לקבל אישור להעברת בעלים ממחלקת הנדסה והתברר לו שקיימת חריגת בנייה שהייתה בשעתו לפני שרכש את הדירה ולא נרשמה בטופס.

המתלונן עמד על כך שהלקחים מהמקרה שלו ילמדו ויתוקנו הליקויים בעתיד שכן המקרה שלו החריגה הייתה מזערית וניתנת לתיקון ולא נגרם לו נזק ממשי בעת המכירה.

ממצאי בירור התלונה

התלונה הופנתה לבירור במחלקת הנדסה, ונערכה בדיקה בתיק וכן התקיים מפגש עם מהנדס העיר, כמוכן התקיים מפגש בין הממונה למתלונן.

הבדיקה העלתה כי בתקופה הנ"ל (שנת 2008) הניהול במחלקת הנדסה לא לציין את העובדה שקיימת חריגת בנייה באישור להעברת בעלות, האישור יימסר נקי ובמקביל יישלח מכתב רשום המציין את העובדה שקיימת חריגת בנייה.

מהבדיקה לא נימצא העתק מכתב כזה בתיק הנכס, לעומת זאת מוכר הדירה שילם "היטל תיעול" המחויבים בו בעת העברת בעלות רק שקיימת חריגת בנייה.

סיכום

תלונה מוצדקת.

תשובה למתלונן נשלחה ברוח סעיפי ממצאי בירור התלונה.

המלצות

לאור המקרה הנ"ל, שונה הנוהל במחלקת הנדסה וכעת רושמים על אישור להעברת בעלים את חריגת הבנייה אם היא קיימת.

ממליץ לערוך טופס בהתאם לסעיף 324 לפקודת העיריות (נוסח חדש) ולפי סעיף 10 (ב) לתוספת השלישית לחוק התכנון והבנייה תשכ"ח - 1965 ותקנות התכנון והבנייה (תעודה בדבר תשלום היטל) התשמ"א - 1981. כמוכן הממונה הציג למהנדס העירייה דוגמאות של אישורים של עיריית אשדוד ואשקלון.

תלונה מס' 17

דרישה לשלם כפל קנס חנייה מבלי לקבל את הקנס המקורי

תמצית התלונה

בתאריך 29 בדצמבר 2010 התלוננה תושבת מושב בני ראם שנשלח אליה קנס על עבירת חנייה שאירעה ב-11.11.09.

המתלוננת טענה שמעולם לא קיבלה קנס על סך 421 ₪ מבלי לקבל את הקנס המקורי.

המתלוננת פנתה לחברת שוהר ב-6.11.09 וב-7.04.11 כדי לקבל את הקנס המקורי ולהסדיר את חובה.

המתלוננת פנתה לקריאת דואר ממנו נשלח הקנס המקורי ונאמר לה שהדוח חזר לחברת שוהר, בדיקה בפירוט משלוחי דואר העלתה, כי הקנס המקורי לא הגיע למתלוננת ונשלח לחברת השכרה שממנה שכרה המתלוננת את הרכב.

ממצאי בירור התלונה

בירור התלונה נעשה עם מנהל הפיקוח של העירייה מנהל הפיקוח שוחח עם המחלקה המשפטית של שוהר והבטיחו לו לבטל את הכפל קנס ולשלוח קנס מקורי, אך חזרו בהם בהנחיית מנהלת המחלקה.

מנהל הפיקוח ציין שאם שוהר לא יבטל את הכפל קנס הוא יפעל לביטול הקנס באמצעות היועצת המשפטית של העירייה.

לאור האמור לעיל נישלח מכתב מפורט מהממונה למחלקה המשפטית לבטל את הכפל קנס ולשלוח למתלוננת את הקנס המקורי, כמוכן הועבר לסוהר כי בהיותה חתומה בהסכם עם העירייה היא מחויבת לענות למכתבים של המתלוננים תוך זמן סביר.

סיכום

נישלח מכתב למחלקה המשפטית של סוהר לבטל את הכפל קנס ולשלוח למתלוננת את הקנס המקורי.

תלונה מוצדקת לא סגורה

המלצות

ממליץ לרענן את הניהול בנושא תלונות לגבי קנסות ושהנוהל יהיה ברור למזכירת הפיקוח בעירייה.