



דו"ח תלונות הציבור
לשנת 2016





לכבוד
מר אליהו זהר
ראש עיריית קרית מלאכי
מכובדי,

הנדון : דו"ח הממונה על תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2016

אני מתכבד להגיש לך ולחברי המועצה, על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, את הדוח השנתי הראשון שלי כממונה על תלונות הציבור בעירייה ודו"ח מס' 4 של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קרית מלאכי. זאת לאחר שהדוח האחרון התפרסם בתאריך 6.5.2013.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכן הוראות מפורטות לטיפול בתלונות ובירורם.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2016 וכולל סקירה כללית של סמכויות הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות, מוצדקות חלקית ושאינן מוצדקות, ותיאור הטיפול בתלונות.

הרשות המקומית היא רמת הממשל והממשק הקרובה ביותר לתושבים. לעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות המקומית בקבלת השירותים, ועליה לדאוג לספק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

הממונה על תלונות הציבור משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ועל הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו של הציבור וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים, עצם בירור התלונה מביא פתרון לבעיית המתלונן. תלונות חוזרות ונשנות מצביעות על בעיה כללית או מערכתית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

התלונות משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור, והן מהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו, כארגון, לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

בשנת 2016 התקבלו 34 תלונות. הנושאים העיקריים לגביהם התלונות נמצאו מוצדקות היו בענייני גבייה. הנושאים העיקריים בהם הבירור הופסק בשלבים שונים של הבירור משום שהעניין בא על תיקונו, היו בעיקר בנושא אי מתן מענה לפניות ובנושא ליקויים במתן השירות, לאחר שנפתחו קריאות במוקד העירוני אך לא טופלו בפועל עד התערבותו של המבקר וממונה תלונות הציבור בעירייה.



אני רוצה להודות למנהלי האגפים בעירייה, למנכ"ל ולך ראש העיר, שהיתם קשובים, נרתמתם לעניין וסיפקתם לרוב מענה בזמן אמת לתלונות התושבים, כל אחד בתחומו. לבסוף, אני מוצא לנכון להודות לתושבי העיר שפנו וממשיכים לפנות אלי. בכך הם מפגינים את אמונתם בממסד המבקר ותלונות הציבור, ועל כך אני חש סיפוק בעבודתי והכרת תודה.

בכבוד רב,

איתי קורן
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>הנושא</u>	
111	מבוא	.1
115	תלונות הציבור כללי	.2
119	תמצית התלונות וביורן	
139	תרשים זרימה לטיפול בתלונות תושב	
140	סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על תלונות הציבור (תמצית החוק)	



מבוא

רקע כללי :

הממונה על תלונות הציבור, מתוקף תפקידו, משמש כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ומוסדותיה, על כל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה, וכן על הגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה ועל כל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי ברור התלונה, תוצאות הברור, הגשת דוח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו, ועוד.

בחוק נקבע כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 (א) ב' בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. נקבע כי הממונה יבדוק תלונה על פי חוק כאשר מתקיימים שני התנאים הבאים יחדיו:

1. המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או שהמעשה פוגע במישרין באדם אחר או מונע 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.

תלונה המוגשת לממונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתרשם מפיו בלשכת הממונה, וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לבעלי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם הם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים בעירייה או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה, או שהטיפול שקיבל אינו לשביעות רצונו.



אם בירור התלונה העלה שקיים ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי עד למועד האמור.

על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות ולתרום לשקיפות עבודתו של הממונה, נקבע בסעיף 15 לחוק כי הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאחר מ-1 במאי בכל שנה, והמועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום ההגשה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין בעת מילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי, וכן כל הודעה שהתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

החל משנת 2013, נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה לבירור הממונה תלונות שהוגשו לנציבות בעניינים הנוגעים לעירייה ומאפשרות לה להתייחס אליהן, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. תלונות אלה מועברות בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות לבירור על ידי הממונה ברשות המקומית. לאחר בירור התלונה ע"י הממונה ומתן מענה למתלונן, מועבר לנציבות העתק מכתב התשובה וכן העתק ממצאי בירור התלונה. בשנת 2016 הועברו מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה לממונה בעיריית קרית מלאכי 4 תלונות שהיו בסמכות הברור שלו.

יודגש כי, תאגיד ת.מ.ר למים וביוב אינו נמצא בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א-2001, הקובע כי הוראות פקודת העיריות לא יחולו עליו. התלונות בנושא זה אינן נכללות בנתוני התלונות שנדחו על הסף.

הליך בירור התלונות

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור מטפלת במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הלשכה מטפלת בתלונות המתקבלות בכתב, ומדריכה באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע ויעוץ בטלפון או המגיעים ללשכה, להעביר את פנייתם קודם הגשת התלונה אל הגורם הרלוונטי.

יודגש, כי פנייה, להבדיל מתלונה, כוללת מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור ובדיקת התהליכים והנסיבות להיווצרותה, והיא דורשת תיקון ברמה הפרטנית, הארגונית, ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלאי תפקידים בה, וכן על כל גוף עירוני מבוקר, בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.



הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלת הפנייה. פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה, כפי שנקבע בחוק, מועברת לטיפול היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה.

במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף, המוסד או הגוף העירוני המבוקר עליהם נסבה התלונה לצורך קבלת התייחסות עניינית, וזאת למעט אם נמצא כי התלונה אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק, שהיא קנטרנית או טרדנית, או שהממונה סבר כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצוין כי התלונות המוגשות שהינן בסמכות הממונה כוללות תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או על התנהלות חריגה, אי מתן מענה במועד, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הרלוונטית ושולחים העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצוין כי לעיתים מחליט הממונה, לאחר קבלת העתק מהמענה ובחינת הפעולות שננקטו לטיפול בבעיה אותה העלה הפונה, לסווגה כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו בנושא.

במהלך בירור התלונה, הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלוונטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בבעיה אותה העלה המתלונן, וקובע בסיום הבירור את עמדתו, כלומר האם התלונה היתה מוצדקת בכולה, מוצדקת בחלקה או לא מוצדקת. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול, בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק, מאחר שעניין התלונה בא על תיקון.

במהלך בירור התלונה רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולמסור כל מסמך או ידיעה שלדעת הממונה יכולים לסייע בבירורה. לממונה יש סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון, הוא אינו מחוייב על ידי הוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, הוא עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו והוא אחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

הממונה אינו מברר תלונות בעניינים התלויים ועומדים בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביהם, וכן תלונות על פעולה שיפוטית או מעין-שיפוטית. כמו כן, לא נערך בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור, למעט תלונות שלא הובאו תחילה בפני העירייה ומועברות מנציב תלונות הציבור לבירור של הממונה, וכן תלונות של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד.



לעומת זאת, יתקיים בירור לגבי מעשה החורג מהוראות החוק, התקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

במקרה שנמצא בסיום הליך הבירור כי התלונה מוצדקת בכולה או בחלקה, נמסרת על כך הודעה מנומקת בכתב לראש העירייה, למתלונן, לנילון ולממונה על הנילון. במקרה שביורר התלונה העלה שקיים ליקוי, הממונה ממליץ בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון כפי שעלה מתהליך הבירור. יודגש כי על הגוף הנילון להודיע לממונה, תוך פרק הזמן שנקבע, על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.

**תלונות הציבור - כללי**

תלונות על פי חוק הממונה על תלונות הציבור

דוח התלונות הנוכחי של הממונה על תלונות הציבור מתייחס לשנת 2016 ורבעון ד' של שנת 2015. במהלך תקופה זו הוגשו 34 תלונות בנושאים שונים.

להלן סיכום הנתונים של תלונות הציבור שהתקבלו במהלך שנת 2016 ועל מעמדן.

מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
1	מפגע בטיחותי	מוצדקת חלקית	מנהל כללי
2	חזזה פיקטיבי	מוצדקת	אגף הגבייה
3	כפל תשלום	מוצדקת	אגף הגבייה
4	חוב פיקטיבי	לא מוצדקת	אגף הגבייה
5	פסילת מועמדת למשרה בעירייה	מוצדקת חלקית	אגף כח אדם ושכר
6	גביית דמי פיגורים בתשלומי ארנונה	מוצדקת חלקית	אגף הגבייה
7	אי מענה וטיפול בתיקי תושבים.	לא מוצדקת	מחלקה משפטית
8	אי מתן הנחה ע"פ חוק.	לא רלבנטית	אגף הגבייה
9	השמטת פרטים בדרישות במכרז	לא מוצדקת	אגף כח אדם ושכר
10	חיוב ארנונה תרם איכילוס	מוצדקת	אגף הגבייה
11	אי קבלת מלוא הזכויות	לא מוצדקת	אגף כח אדם ושכר
12	אי קבלת מלוא הפרשות פנסיוניות	נמצאת עדיין בביור	אגף כח אדם ושכר
13	מטרד סביבתי	מוצדקת	אגף תברואה
14	הקמת מחסום חשמלי בשטח ציבורי.	לא מוצדקת.	אגף הנדסה
15	השתלטות על חניה ציבורית.	מוצדקת.	אגף הפיקוח והחנייה

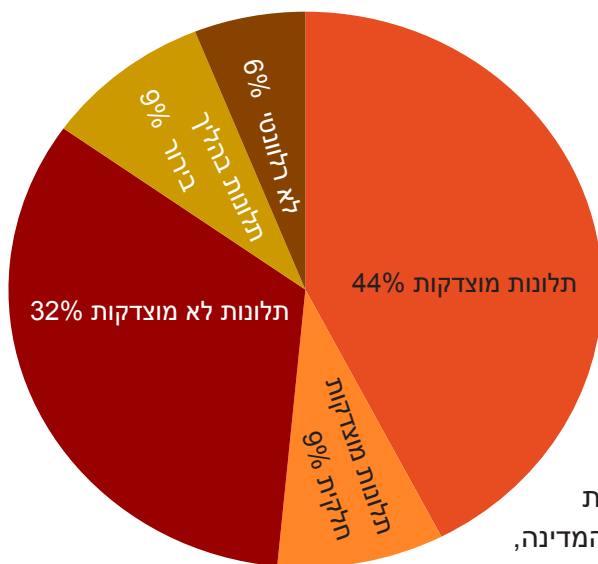


מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
16	אי קבלת דוח בדואר.	לא מוצדקת.	אגף הפיקוח והחנייה
17	אי קבלת מלוא הזכויות כעובדת עירייה.	לא מוצדקת.	אגף כח אדם ושכר
18	אי הסרת חניית נכים .	מוצדקת.	מנהל תחום חנייה בעירייה
19	אי קבלת מלוא הפרשות פנסיוניות.	נמצאת עדיין בבירור .	אגף כח אדם ושכר.
20	בעיה במערכת התשלומים המכוונת.	מוצדקת.	אגף הגבייה.
21	תשלום היטל השבחה שאינו כדין.	לא מוצדקת.	אגף הגבייה.
22	אי מציאת חומר בארכיון ההנדסה.	מוצדקת.	אגף הנדסה
23	חריגת בנייה.	עדיין בבירור.	אגף הנדסה.
24	אי מתן הנחה ופטור מהיטלים.	לא מוצדקת.	אגף הנדסה (ועדת תכנון ובנייה).
25	חוב עבר בלתי חוקי.	מוצדקת.	אגף הגבייה.
26	בעיה במערכת התשלומים המכוונת.	מוצדקת.	אגף הגבייה.
27	אי קליטת תשלום וחייב נוסף.	מוצדקת.	אגף הגבייה.
28	אי השלמת פיתוח תשתיות	לא רלבנטי	מנהל כללי
29	תוספת חיוב מ"ר בארנונה .	מוצדקת.	אגף הגבייה.
30	מבנה שאינו חוקי ואי אכיפה פס"ד.	עדיין בבירור.	אגף הנדסה , לשכה משפטית.
31	חיוב ועיקול שלא כדין.	מוצדקת.	אגף הגבייה.
32	אי מענה לסוגיית הפיצויים.	לא מוצדקת.	לשכה משפטית.
33	אי שירות לתושב.	מוצדקת.	אגף החינוך .
34	אי טפול במטרד סביבתי	לא מוצדקת.	אגף הפיקוח.



פירוט תמצית התלונות, ממצאי הברור והמלצות מצורפים לדוח.

- מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדוח 34 תלונות מהציבור. תוצאות הטיפול של התלונות הן כלהלן:



- תלונות מוצדקות - 15
- תלונות לא מוצדקות - 11
- מוצדקות חלקית - 3
- בהליך בירור - 3
- לא רלבנטי - 2

התפלגות התלונות שנבדקו

- תלונות מוצדקות - 44%
- תלונות לא מוצדקות - 32%
- מוצדקות חלקית - 9%
- בהליך בירור - 9%
- לא רלבנטי - 6%

- 4 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, כ-12% מסך תלונות הציבור.

מהנתונים עולה כי סך אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית מכלל התלונות עומד 53%.

התפלגות התלונות

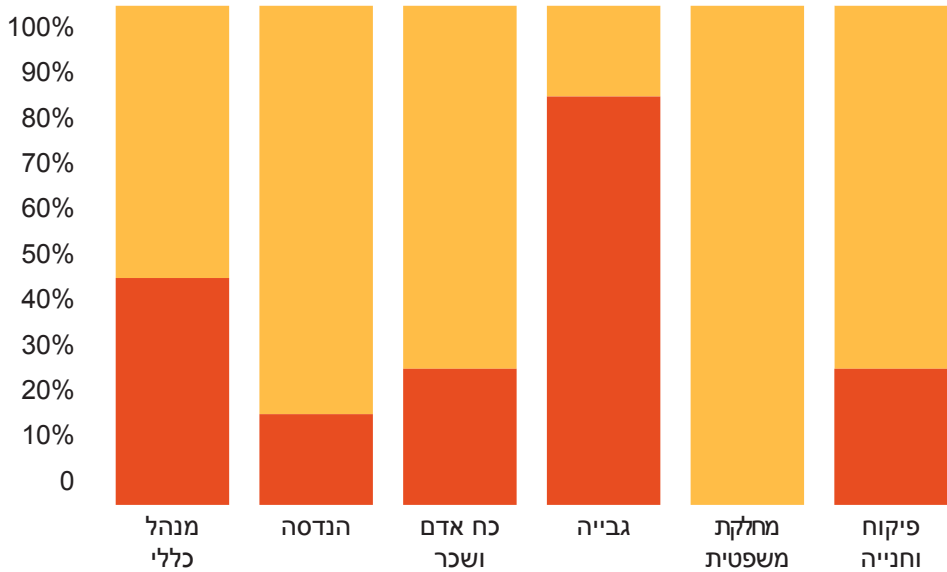
להלן התפלגות התלונות על פי מחלקות וגופים עירוניים, ללא קשר לתוצאות הברור:

מס' מחלקה/אגף	מספר התלונות	שיעור התלונות באחוזים
1 מינהל כללי	2	6%
2 הנדסה	*5	14%
3 מחלקת כח אדם ושכר	6	17%
4 גבייה	13	38%
5 מחלקה משפטית	*3	8%
6 מנהל תחום בטיחות בדרכים	1	3%
7 חינוך	1	3%
8 פיקוח וחנייה	3	8%
9 תברואה	1	3%
סה"כ	* 34	100%

* תלונה אחת התייחסה לשתי מחלקות שונות בעירייה. - האחוזים מעוגלים



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות במחלקות העירייה



■ לא מוצדקות/לא רלוונטי ■ מוצדקות או חלקי

• נמצא כי קרוב ל 80% מהתלונות על מחלקת הגבייה היו מוצדקות או מוצדקות חלקית.

הערות: באגף התברואה, אגף החינוך ותחום החנייה התקבלה תלונה אחת בכל מחלקה. תלונות אלו נמצאו מוצדקות ולכן לא הוכנסו לגרף.



תלונה מס' 1

תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2015 הגברת א.ב. הגישה תלונה למשרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור. התלונה הועברה לבירורו של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי על פי הסמכות שנקבעה בסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 - [נוסח משולב]. המתלוננת טענה כי מספר חודשים קודם לכן היא פנתה למוקד העירוני בבקשה לתקן גדר ומדרכה צמודה ברחוב ויצמן בעיר. בקשתה הייתה לתקן את הגדר והמדרכה הנ"ל לאור העובדה כי נשקפת סכנה מידיית לעוברי אורח.

ממצאי בירור התלונה:

הבירור נבדק מול מחלקת ההנדסה והתשתיות בעיר. הגדר והמדרכה נמצאים בשטח פרטי המשותף לכל הדיירים בבניין. עם זאת, לאחר ביקור הממונה על תלונות הציבור בשטח נראה כי אכן נשקפה סכנה לעוברי אורח ודיירים העלולים להינזק ממפגע זה.

סיכום:

לפנים משורת הדין, העירייה תיקנה את הגדר והמדרכה בסמוך לבניין המגורים על פי סעיף 235 (2) לפקודת העיריות.

סטאטוס התלונה: מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 2

תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2015 התקבלה אצל הממונה לתלונות הציבור בעירייה תלונה ממר א.ב. טענתו הייתה כלפי מחלקת הגבייה, שסירבה להעביר את חוזה השכירות על שמו של השוכר בטענה כי השוכר הינו בנו של המשכיר ואינו מתגורר בפועל בנכס, וכי כל מטרתו של המשכיר היא לשלם ארנונה מופחתת בשל ההנחות להם זכאי השוכר, שהוא בעל הכנסה מופחתת.

ממצאי בירור התלונה:

הבירור התבצע מול המשכיר והוכח כי במהלך חלק מתקופת החוזה היה שימוש בפועל בנכס (נבדקה צריכת חשמל). כמו כן לא הוכח לממונה על תלונות הציבור ע"י מנהל הגבייה שהשוכר הנידון אינו מתגורר בנכס.

סיכום:

מחלקת הגבייה זיכתה את המשכיר בהפרשי תשלומי הארנונה המגיעים לשוכר על פי חוק.

סטאטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 3

תמצית התלונה:

בחודש דצמבר 2015 התקבלה אצל הממונה לתלונות הציבור בעירייה תלונה ממר ש.ר. טענתו הייתה כי הוא שילם בכפל את תשלום הארנונה ברחוב סן דייגו בעיר ולא זוכה על כך ממחלקת הגבייה.

ממצאי הבירור התלונה:

לתושב העיר היה חוב בארנונה. התושב לא פעל להסדרת החוב ובשל כך הוצא נגדו צו עיקול בבנק. לשם הסרת צו העיקול, התושב שילם בכרטיס אשראי ובמקביל עוקל גם כסף מחשבון הבנק שלו. בשל כך נוצר כפל תשלום. התשלום הכפול נוצר עקב טעותו של התושב, אך לאחר שהתגלתה הטעות היה על מחלקת הגבייה בעירייה לפעול לתיקונה ולזכות אותו, ולא רק בעקבות התערבותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

סיכום:

מחלקת הגבייה זיכתה את התושב בגין החיוב הכפול.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 4

תמצית התלונה:

בחודש דצמבר 2015 הגישה הגברת ע.א תלונה למשרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור. התלונה הועברה לבירורו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה קריית מלאכי על פי הסמכות שבסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב]. המתלוננת טענה כי מחלקת הגבייה חייבה אותה שלא בצדק על חוב שאינו קיים לטענתה. לדבריה, הובהר לה בתחילה שיזכו אותה ובסופו של דבר מנהל מחלקת הגבייה לא זיכה אותה, ולכן היא החליטה לפנות לממונה על תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

ממצאי הבירור התלונה:

על פי רישומי הקבצים שהגיעו ליד הממונה על תלונות הציבור ממחלקת הגבייה נשללו טענותיה של המתלוננת כי ישנם חיובים כפולים. מאחר ומדובר בבית בעלות החייבת או לחילופין בבעלות יורשי החייבת, קיימת חובת תשלום על יורשי המנוחה, ולכן כל תשלום בגין נכס זה שנצבר ע"י המנוחה, מוטלת חובה על היורשים להסדירו.

סיכום:

היורשת חויבה לשלם על פי דין סך של 716 ₪ בגין חובות עבר של המנוחה עבור מים וביוב.

סטטוס התלונה: אינה מוצדקת.



תלונה מס' 5

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2016 התקבלה תלונה של מועמדת לתפקיד סייעת בגני ילדים בשם ס.ש. תלונתה הועברה באמצעות נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. עיקר טענתה הייתה כי לא התקבלה לתפקיד משיקולים לא ענייניים, ולמיטב ידיעתה והבנתה נבחרו סייעות אחרות שאינן מוסמכות ואינן בעלות הכשרה וניסיון כמוה.

ממצאי הבירור בתלונה:

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה קיבלה את כל המסמכים אותם דרשה מהעירייה ובדקה אותם. לטענת הנציבות, מאחר והמתלוננת עמדה בתנאי הסף שנקבעו במכרז, ומאחר שלא נערך לה מבחן בכתב, היה מקום לזמנה בפני ועדת בוחנים של מנת לשקול את התאמתה לתפקיד.

סיכום:

מחלקת כח אדם קראה את הערות מבקר המדינה ואימצה אותן למכרזים הבאים.

סוּטוּס התלונה: מוצדקת חלקית.

* נציבות תלונות הציבור מצאה לנכון להעיר על הליקוי החמור שבסינון מועמדים באמצעות עריכת ראיון מקדים, וביקשה מהעירייה לפעול להבא בהתאם להוראות התקנות.

תלונה מס' 6

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה על מחלקת הגבייה על ידי תושב בשם ק.ק. טענתו הייתה כי מחלקת הגבייה שלחה לו מכתב התראה לפני עיקול בשל אי תשלום ארנונה במועד הכתוב, זאת לאחר שלא התקבלו שוברי תשלום לביתו ולתא הדואר בסניף הדואר במשך מספר חודשים. בנוסף לתשלום הארנונה מחלקת הגבייה דרשה 278.94 ש"ח נוספים כדמי גבייה.

ממצאי הבירור בתלונה:

מנהל מחלקת הגבייה קיבל את התלונה ולאחר בדיקה נמצא כי לא ניתן לדעת אם המכתבים הגיעו במועד לתיבת הדואר, אך עם זאת לא ניתן לשלול את העובדה כי תא הדואר בסניף הדואר הינו אישי ושם לא נמצאה התראה לחיוב החשבון במשך מספר חודשים למרות שתא דואר זה מופיע במערכת הגבייה.

סיכום:

מחלקת הגבייה זיכתה את הלקוח בגין דמי הגבייה והפרשי ההצמדה.

סוּטוּס התלונה: מוצדקת חלקית.



תלונה מס' 7

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 התקבלה תלונה לידי הממונה על התלונות בעירייה. המתלוננת, עורכת דין בשם י.כ, טענה כנגד הלשכה המשפטית כי 3 תיקים בהם היא מייצגת 3 תושבות העיר מול הלשכה המשפטית על מנת להגיע להסדר פשרה למחיקת חובות, אינם זוכים לטיפול הלשכה המשפטית ולמענה ממנה מזה מספר חודשים.

ממצאי הבירור בתלונה:

נמצא כי היה מענה והיו התכתבויות מול הלשכה המשפטית ומול משרד עורכי הדין שטיפל בהליך לעיל. אמנם הטיפול ארך זמן רב, אך משרד עורכי הדין ששכרה העירייה למתן טיפול בתיקים אלו השיב לשאלות מנהל הגבייה והלשכה המשפטית בנוגע לסוגיות שעלו.

סיכום:

לטעמו של הממונה על תלונות הציבור, משרד עורכי הדין ששכרה העירייה לצורך הטיפול בתיקים אלו התנהל בעצלתיים, אך עדיין נתן מענה והתכתבויות מול המתלוננת ומול הלשכה המשפטית.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.

תלונה מס' 8

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר א.ג התלונן כנגד מחלקת הגבייה שאינו מקבל הנחה לה הוא זכאי על פי חוק, ושאינו צריך לעבור ועדת הנחות כפי שביקשו ממנו במחלקת הגבייה.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על התלונות החל בבירור הסוגיה, אך למחרת מסר המתלונן שהנושא הסתדר מול מחלקת הגבייה.

סיכום:

התלונה לא נבדקה עד תומה לבקשת המתלונן.

סטטוס התלונה: לא רלוונטית.



תלונה מס' 9

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר, הגברת נ.ג., הגיעה לוועדת בחינה לתפקיד קב"ס בחצי משרה. לטענתה לא יידעו אותה שהמשרה מיועדת למגזר החרדי, ולכן היא מצאה לנכון לא להמשיך את הריאיון היות ונתון זה לא הופיע בדרישות מהמשתתפים.

ממצאי הבירור בתלונה:

התלונה נבדקה מול מחלקת כח אדם ומול הוועדה לבחינת המועמדים לתפקיד. בריאיון נאמר למתמודדת שהמשרה עצמה בשכונת חב"ד, אך בשום שלב לא נאמר שתינתן עדיפות למועמד מהמגזר החרדי אלא רק שהעבודה ברובה היא עם המגזר החרדי. משהובהר לה הדבר הסירה המתלוננת את מועמדותה לתפקיד זה.

סיכום:

נבחר קב"ס לאייש את המשרה לעיל.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת

תלונה מס' 10

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, מר י.פ., התלונן בפני מחלקת הגבייה על כך שקיבל את דירתו מהקבלן, והדירה לא הייתה מאוכלסת והיתה ריקה מתכולה, אך למרות זאת הוא חויב בארנונה עבור אותה תקופה.

ממצאי הבירור בתלונה:

מבדיקה שערך הממונה על תלונות הציבור מול מנהל הגבייה ומול התושב עלה כי מדובר על תקופה של חודש שבה הדירה לא הייתה מאוכלסת. נבדקו חשבונות המים והחשמל ואכן לא הייתה צריכה בתקופה בה ביקש התושב זיכוי.

סיכום:

התושב קיבל זיכוי בחלק היחסי של תשלום הארנונה.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 11

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 פנתה לממונה על תלונות הציבור בעירייה גמלאית של העירייה, הגברת ר.י, וטענה כי לא קיבלה את מלוא פדיון ימי החופשה והמחלה שלה כאשר פרשה לגמלאות, זאת לאחר עשרות שנים כעובדת בעיריית קריית מלאכי.

ממצאי הברור בתלונה:

עם קבלת התלונה, הממונה על תלונות הציבור בעירייה פעל מול מחלקת שכר וכח אדם בעירייה. תלונה זו נבחנה בעבר ע"י מחלקת השכר ונמצאה כי אינה מוצדקת. הממונה על תלונות הציבור דרש בדיקה חיצונית בלתי תלויה בכדי לבדוק האם אכן כל זכויות העובדת שולמו לה במלואם ע"פ דין. לאחר בדיקה מעמיקה ומקצועית הובהר לגמלאית כי שולמו לה מלוא הפיצויים והתשלומים הנלווים ע"פ דין.

סיכום:

הגמלאית קבלה את מלוא הזכויות המוקנות לה ע"פ דין. מכתב מסודר ומפורט הועבר לידי הגברת הנ"ל.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.

תלונה מס' 12

תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. עובד העירייה מר ש.ס התלונן על כך שעיריית קריית מלאכי הפרישה עבורו כספים מתלושי השכר לטובת הפרשות פנסיוניות, אך כספים אלו לא עברו בפועל במשך שנים רבות ואינם נמצאים בחברת הביטוח ע"פ הרישומים שבידיו.

ממצאי הברור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה ערך בדיקה מול מדור שכר והנהלת החשבונות בעירייה. הבדיקה העלתה קושי בשחזור הנתונים (חלק מטענותיו של העובד היו שישנם חוסרים בקופות התגמולים שלו גם בתקופה שלפני 7 שנים). עם זאת, מחלקת הנה"ח העבירה רישום כולל ולא פרטני על העברת כספי התגמולים לחברת הביטוח, כולל ריביות. מעבר לכך אין בידי העירייה לבדוק אם אכן פוצלו החשבונות בעבר ע"י חברת הביטוח.

סיכום:

מפאת הזמן הרב שחלף ושינוי המערכות בעירייה, לא ניתן לקבוע בוודאות אם הכסף אכן הועבר במלואו על סמך נתוני תלושי השכר בלבד. בימים אלו הגיש העובד תביעה כוללת מול חברת הביטוח ומול העירייה על מנת לקבל את כל הכספים שלפי טענתו לא הופקדו לו.



(התובע בדק עם חברה חיצונית מטעמו ומצא הפרשים בין תלושי השכר לבין דוחות ההפקדה של חברת הביטוח בהם הופקדו תגמוליו).

סטטוס התלונה: עדיין בבירור - נמצאת בפתחו של בית המשפט.

תלונה מס' 13

תמצית התלונה:

בחודש מרץ 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על התלונות בעיריית קריית מלאכי, לאחר מספר פניות למוקד העירוני שלא נענו לשביעות רצונה של התושבת. הגברת נ.ב התלוננה על מטרד רעש בלתי פוסק של בעלי כנף בשעות הלילה, דבר המהווה פגיעה סביבתית ופגיעה באיכות חייהם של תושבי השכונה.

ממצאי הבירור בתלונה:

עם קבלת התלונה של הגברת הנ"ל, הממונה על תלונות הציבור פנה לווטרינרית של העירייה על מנת לבדוק את תלונתה. לאחר סיור של הפקח הווטרינרי עם הווטרינרית נמצא כי יש קושי לאתר את בעלי הכנף בשעות היום, אך בשעות הלילה הם נמצאים על העצים בחצרות הבתים ומייצרים רעש ומטרד בלתי פוסקים.

סיכום:

וטרינרית העירייה הוציאה מכתב לראש העיר בו פרטה את הפעולות שיש לנקוט על מנת לטפל ולמגר את התופעה בשכונה זו אחת ולתמיד.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 14

תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על התלונות בעירייה. הגברת ב.ג. התלוננה כי שטח החנייה ברחוב חב"ד בעיר נחסם על ידי מחסום חשמלי לטובת דיירי הבניין, למרות היותו שטח ציבורי.

ממצאי הבירור בתלונה:

עם קבלת התלונה פנה הממונה על תלונות הציבור למחלקת הפיקוח וההנדסה בעירייה, על מנת לבדוק האם מדובר בשטח פרטי. על פי רישום המקרקעין, נמצא כי השטח עליו התלוננה הגברת לעיל הוא אכן שטח פרטי משותף של דיירי הבית, ועל כן ניתן להתקין בו מחסום לרווחתם של דיירי הבניין.

סיכום:

החנייה במתחם הינה פרטית. עקב מצוקת החניה במקום החליטו דיירי הבניין להציב מחסום על מנת שלא יחנו במתחם רכבים שאינם נמנים על דיירי הבניין, כפי שקרה בעבר.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.

תלונה מס' 15

תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. הגברת ע.ב. באה לבקר את בתה תושבת העיר בסוף השבוע. כאשר החנתה את רכבה בסמוך לביתה של בתה, יצאו מספר שכנים מבניין סמוך וטענו כי החנייה היא פרטית ולא ציבורית כפי שחשבה. כמו כן, על פי טענתה, איימו עליה כי אם לא תזיז את רכבה ייגרם לו נזק. היא פנתה למוקד העירייה, שלא יכל לטפל במקרה זה באותו היום. לכן היא פנתה בדואר אלקטרוני לממונה על תלונות הציבור עם תיעוד מהמקום.

ממצאי הבירור בתלונה:

עם קבלת התלונה פניתי למחלקת הפיקוח. מנהל הפיקוח יצא לשטח ואכן נמצא כי החנייה הינה ציבורית ולא פרטית (במקביל הנושא נבדק מול מחלקת ההנדסה).

סיכום:

מנהל מחלקת הפיקוח הוציא מכתב לתושב העיר בו דרש מיידית להסיר את לוחית הרכב מהקיר היות ומדובר בחניה ציבורית. כמו כן המכתב התריע כי אם לא יעשה כך, מחלקת הפיקוח תאכוף זאת על פי החוק.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 16

תמצית התלונה:

בחודש מאי 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת גן יבנה, הגברת ע.ש, החנתה את רכבה בחודש יוני 2014 במקום אסור לחנייה. לטענתה היא קבלה הודעת תשלום קנס גבוה בסכום של 417 ₪, היות ולא שלמה את הקנס המקורי בסך 250 ₪. הגברת ע.ש לא טענה כנגד עצם עבירת החנייה במקום אסור, אך היא טענה שלא ידעה כלל על עצם קבלת הדוח.

ממצאי הברור בתלונה:

עם קבלת התלונה, הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת החנייה בעירייה. מהנתונים במערכת נמצא כי הדו"ח נשלח מספר פעמים בדואר. כמו כן הדו"ח נשלח בדואר רשום והתקבל אישור מסירה.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור שלח למתלוננת את הדיווחים שהועברו לו על ידי מערכת חנייה והאכיפה בעיר. הובהר למתלוננת כי העירייה התריעה מספר פעמים בפני החייב לשלם את הדוח במועד על מנת לא לשלם מעבר לקנס המקורי.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.

תלונה מס' 17

תמצית התלונה:

במהלך חודש יוני 2016 פנתה עובדת העירייה ל. לממונה על תלונות הציבור בעירייה. העובדת, בעלת ותק של קרוב ל-30 שנה, עבדה בעבר בחברה הכלכלית של עיריית קריית מלאכי ונקלטה כעובדת העירייה בשנת 2000. לטענתה הזכויות מתוקף הסכמי שכר מרץ 99 אינן חלות עליה, למרות שהייתה עובדת החברה הכלכלית של עיריית קריית מלאכי.

ממצאי הברור בתלונה:

התלונה נבדקה מול אגף כח אדם בעירייה ובמקביל מול אגף הסכמי שכר ועבודה במשרד הפנים. על פי מנהל כח אדם בעירייה, תלונה זו נבדקה מספר פעמים והובהר לעובדת כי הסכם מרץ 99 אינו חל עליה. תשובת משרד הפנים הייתה זהה.

סיכום:

מאחר והסכמי מרץ 99 לא חלים על העובדת, שבוע העבודה שלה הינו 42.5 שעות.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.



תלונה מס' 18

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר ז.ס. התלונן כי ברחוב סאן דיגו ישנה חניית נכה לתושב העיר שאינו מתגורר יותר בכתובת זו. החנייה עומדת ריקה היות והציבור הרחב אינו מורשה לחנות שם, על אף מצוקת החנייה באזור. התושב ביקש כי תמרור הנכה וחניית הנכה יוסרו לרווחת תושבי המקום.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה לאחראי על תחום חניית הנכים ברחבי העיר. נמצא כי התושב אכן אינו מתגורר בכתובת זו, ואכן יש להעתיק את מקום חניית הנכים לכתובת החדשה כמתחייב על פי כללי המנהל התקין.

סיכום:

חניית הנכים הוסרה והועתקה לכתובתו החדשה של הנכה.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 19

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. גמלאי של העירייה, מר ז.ס., התלונן על כך שעיריית קריית מלאכי הפרישה עבורו כספים לטובת הפרשות פנסיוניות מתלושי השכר, אך כספים אלו לא עברו בפועל במשך שנים רבות ואינם נמצאים בחברת הביטוח על פי הרישומים שבידיו.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה ערך בדיקה מול מדור שכר והנהלת החשבונות בעירייה. הבדיקה העלתה קושי בשחזור של חלק מהנתונים. מחלקת הנה"ח העבירה רישום כולל ולא פרטני על העברת כספי התגמולים לחברת הביטוח, כולל ריביות. נמצא כי חלק מהכסף, בסכום של קרוב ל-5,000 ₪, אכן לא הופקד בקופות העובד וחזר לקופת העירייה מסיבות טכניות. מעבר לכך אין בידי העירייה לבדוק אם אכן פוצלו החשבונות בעבר על ידי חברת הביטוח.

סיכום:

לא נתן לקבוע בוודאות, מלבד הסכום של 5,000 ₪ שעליו אין מחלוקת, אם אכן שאר הכספים הועברו במלואם על פי נתוני תלושי השכר ונתוני מערכת הנה"ח בלבד. בימים אלו הגיש העובד תביעה כוללת מול חברת הביטוח ומול העירייה על מנת לקבל את כל הכספים שטרם הופקדו לו לטענתו. התובע בדק בעזרת חברה חיצונית מטעמו, ומצא הפרשים בין תלושי השכר לדוחות ההפקדה של חברת הביטוח בהם הופקדו תגמוליו.



סטטוס התלונה: עדיין בבירור. נמצאת בפתחו של בית המשפט.

תלונה מס' 20

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר מר ש.ב. התלונן כי ניסה לשלם את שובר הארנונה דרך אתר העיריה, אך נתקל בסירוב עקב בעיות טכניות. התושב פנה למחלקת הגבייה אך עדיין לא קיבל מענה, והוצע לו לשלם דרך המענה הטלפוני. משסירב, פנה לממונה על תלונות הציבור שיבדוק את תלונתו.

ממצאי הבירור בתלונה:

מבירור התלונה עלה כי מחלקת הגבייה לא הזינה את נתוני תשלומי השובר במערכת הממוחשבת בעירייה, ולכן מי שביקש לשלם דרך אתר העיריה לא יכל לעשות זאת.

סיכום:

מחלקת הגבייה קיבלה את הערותיו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, ופעלה לשדר את השוברים למערכת הגבייה הממוחשבת, כך שיהיה ניתן לשלם את שוברי הארנונה גם דרך האתר, בנוסף למענה הקולי הממוחשב.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 21

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, א.ב., ביקש לרשום את ביתו במרשם המקרקעין ולשם כך נזקק לאישור מהעירייה כי לא חלים על הבית חובות. בעבר הבית הורחב, ולשם כך קיבל היתרים מהעירייה. התושב חויב בהיטל השבחה אותו לא שילם עד למועד בירור התלונה. לטענתו הוא ביקש שהעירייה תאשר לו להעביר את הנכס לרישום על שמו, ואת יתרת החוב בגין היטל השבחה ישלם בעת מכירת הבית בלבד.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה ללשכה המשפטית ולמחלקת ההנדסה בעירייה לבדוק את טענתו על כך שניתן לשלם את היטל השבחה ביום מימוש הזכויות, כלומר רק ביום מכירת הנכס, ועל כן אין מניעה שהעירייה תאשר את העברת הרישום במקרקעין בשלב זה ללא חוב.



סיכום:

"מימוש הזכויות בנכס" אינו מוגדר רק ביום מכירת הנכס, אלא גם כאשר מאשרים הקלה או היתר לנכס. כלומר, דרישת התשלום של העירייה עבור היטל ההשבחה הינה לגיטימית.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.

תלונה מס' 22

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. מר צ.ל פנה למחלקת ההנדסה בעירייה וביקש לבדוק בתב"ע אם ישנן חריגות בנייה או בעיות כלשהן, מכיוון שהוא מתכוון למכור את הנכס שלו. כאשר פנה לקבל מידע אודות הנכס, נמסר לו ממחלקת ההנדסה כי לא ידוע תוך כמה זמן ואם בכלל יהיה ניתן למצוא את התיק שלו, ולכן הוא פנה לממונה על תלונות הציבור בעירייה.

ממצאי הברור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק מול מחלקת הנדסה את תלונתו של מר צ.ל. בעת הגשת התלונה מחלקת ההנדסה עברה שיפוץ והועתקה למקלט ברחוב ז'בוטינסקי בעיר. ארכיון ההנדסה הועבר למחסני העירייה באזור התעשייה בצורה שאינה מקצועית וללא סדר מובנה, ולכן מציאת תיק בארכיון ההנדסה היתה בעייתית מאוד.

סיכום:

לאחר חיפוש ממושך בארכיון ההנדסה ולאחר התערבותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, נמצא תיק הבניין של צ.ל. מקרה זה הוביל לבדיקה מעמיקה של ארכיון ההנדסה על ידי מבקר העירייה, כמתואר בדוח הביקורת לשנת 2016.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 23

תמצית התלונה:

בחודש יוני 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, מר י.א, התלונן בפני מהנדס העיר על חריגת בנייה של שכנו. לטענתו, מהנדס העיר אינו משיב ומתחמק מלהשיב לתלונתו.

ממצאי הברור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת הפיקוח באגף ההנדסה. תשובת מהנדס העירייה היא שעניין זה אינו נכלל במדיניות האכיפה של עיריית קריית מלאכי, מאחר שמדובר בפרגולה. עם זאת, השכן עליו התלונן התושב מסדיר את ההליך. נושא זה נמצא תחת טיפול ומעקב של מחלקת ההנדסה.

סיכום:

מדובר בנושא מורכב ובסכסוך שכנים. שני השכנים חרגו ועברו עבירות בנייה. עם זאת, מטעמים שונים ומטעמי צנעת הפרט הנושא עדיין לא הוסדר.

סטטוס התלונה: עדיין בבירור ומעקב.

תלונה מס' 24

תמצית התלונה:

בחודש יולי 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, מר י.א, טען שהוא זכאי לקבלת פטור מאגרות והיטלי פיתוח בשל נכותו ומצבו הסוציאקונומי. מר י.א פנה לוועדת התכנון והבנייה בבקשה לפתור אותו מהיטלים ואגרות בשל מצבו, אך נענה בשלילה. הוא פנה אל הממונה על תלונות הציבור לבדוק האם טענתו מוצדקת.

ממצאי הברור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור ביקש לבדוק את כל מסמכי הבקשה שהוגשו לוועדה בהתאם לנהלים שנקבעו לצורך מתן פטור או הנחה. הממונה בדק את טענותיו של מר י.א מול המסמכים שהוא הציג בפני הוועדה, ונמצא חד משמעית שאינו עומד בקריטריונים שנקבעו. מטעמי פרטיות וצנעת הפרט נימוקי הוועדה אינם מפורטים במסמך זה, אך תשובה מפורטת נשלחה לתושב.

סיכום:

ועדת ההנחות פעלה על פי הנהלים בעניין מתן פטור או הנחה, ולא חרגה מהם במקרה זה.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.



תלונה מס' 25

תמצית התלונה:

בחודש יולי 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, מר ה.י. התלונן על כך שקיבל "דרישת חוב" ממחלקת הגבייה ע"ס 153 ₪ בגין חיוב ממחלקת המים על יתרת חוב קודמת. התושב פנה למחלקת הגבייה על מנת להבין יותר לעומק את מקור החוב, היות והוא שילם באופן שוטף את תשלומי העירייה ולא צבר חובות בעבר. במחלקת הגבייה לא ידעו להסביר את מקור החוב, ולכן הוא פנה אל הממונה על תלונות הציבור על מנת לקבל את תשובתו בעניין.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת הגבייה על מנת לבדוק את מקורו של החוב. מחלקת הגבייה חייבה את התושב בחלקו היחסי בגין עלויות שאיבה מצנרת הביוב במקום מגוריו של התושב. לאחר בדיקה מעמיקה נמצא כי הסכום בו חויב התושב אינו רק על החלק היחסי אלא גם "קנס", היות ומקרים של סתימת ביוב חזרו על עצמם מספר פעמים.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור פנה למחלקת הגבייה והממונה על התשתיות באותה עת, ודרש לזכות את התושב בסכום הקנס היות ולא ניתן לקבוע קנס באופן סתמי אלא אך על פי דין (כגון חוק עזר עירוני). כמו כן, התושב קיבל שובר תשלום חדש עבור חלקו היחסי (38 ₪ בלבד) בגין התשלום בפועל של העירייה.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 26

תמצית התלונה:

בחודש יולי 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. מר ש.ל. התלונן כי ניסה לשלם את שובר הארנונה דרך אתר העירייה אך נתקל בסירוב עקב בעיות טכניות של "שובר לא תקין". התושב פנה למחלקת הגבייה, אך עדיין לא קיבל מענה והוצע לו לשלם דרך המענה הטלפוני או להגיע למחלקת הגבייה. לאחר שמר ש.ל. סירב לעשות זאת הוא פנה לממונה על תלונות הציבור לבדיקת תלונתו.

ממצאי הבירור בתלונה:

מבירור התלונה עלה כי מחלקת הגבייה לא הזינה את נתוני תשלומי השובר במערכת הממוחשבת בעירייה, ולכן מי שביקש לשלם דרך אתר העירייה לא יכל לעשות זאת.



סיכום:

מחלקת הגבייה קבלה את הערותיו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, ופעלה לשדר את השוברים למערכת הגבייה הממוחשבת כדי שניתן יהיה לשלם את שוברי הארנונה גם דרך האתר, בנוסף למענה הקולי הממוחשב. הובהר למנהל הגבייה בנוכחות ראש העיר כי תקלה זו חוזרת על עצמה. הוחלט כנוהל קבוע כי מנהל הגבייה יהיה אחראי באופן אישי לבדוק שהמערכת הממוחשבת מבצעת את הקליטה.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 27

תמצית התלונה:

בחודש יולי 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, י.א, קיבל מכתב "דרישת חוב" ממחלקת הגבייה עבור אי תשלום ארנונה לחודשים מאי ויוני 2016, למרות ששילם את תשלומי הארנונה דרך המענה הטלפוני בתאריך 19.6.2016.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור קיבל לידי א.א "דרישת החוב" שנסלחה לתושב. בנוסף, מר י.א. שלח לממונה על תלונות הציבור אסמכתאות כי אכן שולמה דרישת התשלום עבור הארנונה לחודשים מאי-יוני 2016.

סיכום:

מחלקת הגבייה שלחה הודעת "דרישת חוב" בתוספת הצמדה בתאריך 11.7.16, למרות שהתושב כבר שילם את הארנונה בתאריך 19.6.16. בשל כך בוטלה "דרישת החוב" והובהר לתושב כי נעשתה טעות.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 28

תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2016 התקבלה תלונה אצל משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור ע"י הגברת ד.ה. התלונה הועברה לביורו של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי על פי הסמכות שבסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958- [נוסח משולב]. המתלוננת טענה כי עיריית קריית מלאכי, בשיתוף חברת "מקיף", אינה עושה את מלאכתה כנדרש לצורך השלמת הפיתוח בשכונת מגוריה (רחוב הרבי מילובביץ) מאז שנכנסה לביתה בחודש מרץ 2015. כמו כן, עדיין אין לרחוב שם רשמי, ולכן תושבי הרחוב אינם יכולים לקבל דואר בשלב זה.

ממצאי הברור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק את טענותיה של המתלוננת. נמצא כי מהנדס העיר וראש העיר התריעו פעמים רבות בפני רשות מקרקעי ישראל על אוזלת ידה והסחבת בהשלמת פיתוח השכונה, ועל בעיות הבטיחות הנגרמות בשל כך. עם פניית הממונה על תלונות הציבור הוחלט לזרז ולקדם את נושא האישור של חלק מהרחובות בשכונה אצל ועדת השמות בעירייה, ועוד במהלך חודש אוגוסט 2016 התכנסה ועדת השמות אל מנת לאשרר חלק מהרחובות ולהביאם לאישור מועצת העיר ולאישור משרד הפנים.

סיכום:

בזמן עריכת דו"ח תלונות הציבור לשנת 2016, עבודות הפיתוח בשכונה הנידונה הושלמו, ושם הרחוב אושרר במשרד הפנים. במהלך חודש ינואר 2017 התקבל מכתב רשמי מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה כי הברור בתלונה הסתיים.

סטטוס התלונה: לא רלוונטית.



תלונה מס' 29

תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, מ.ב., התלונן על כך שקיבל חיוב מוגדל בגין ביתו, מחיוב על 70 מ"ר לחיוב על 102 מ"ר. לטענתו, כאשר רכש את ביתו בשנת 2014 בוצעה מדידה ומאז הוא לא הוסיף גגון או תוספת בנייה כלשהי. למרות זאת, הוא חויב על תוספת מ"ר לנכס. התושב פנה למחלקת הגבייה, שלא נענתה לדרישתו להביא מודד מטעם העירייה כדי לעמוד על הטעות, ולכן הוא פנה לממונה על תלונות הציבור בעירייה לבדיקת טענתו.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל הגבייה לבדוק את טענתו של התושב ולהסביר מדוע חויב במ"ר נוספים. התברר שהעירייה מדדה את הנכס כאשר התושב לא שהה בביתו, ולכן העריכה כי גודל הנכס הוא מעתה 102 מ"ר.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור דרש כי מחלקת הגבייה תמדוד מחדש את הנכס על מנת להגיע למדידה מדויקת. נמצא כי גודל הנכס הינו 70 מ"ר, ולתושב הוחזרו הפרשים בגין חיוב היתר.

סטטוס התלונה: מוצדקת.



תלונה מס' 30

תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2016 התקבלה אצל משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור תלונה על ידי א. ד בשם עורך דינו י.א. התלונה הועברה לבירורו של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי על פי הסמכות שבסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, תשי"ח-1958 [נוסח משולב].

המתלונן, בעל מבנה באזור התעשייה בקרית מלאכי, טען כי בסמוך למבנה התעשייה שברשותו ישנו מבנה מסוכן הפועל ללא רישיון עסק וללא היתר בנייה, ונשקפת ממנו סכנה לעובדים במפעל ולעוברים בסמוך.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק את טענותיו של א.ד מול מחלקת הנדסה, רישוי עסקים והלשכה המשפטית.

1. לגבי עניין המבנים שלא נהרסו במלואם בהתאם להחלטת בית המשפט - מהנדס העיר הוציא מכתב לבעלי החברה הסמוכה על מנת שיהרסו או יסדירו את הקונסטרוקציות בהיתר.
2. לגבי סגירת המעברים והמפגעים, היות ומדובר באחריות משותפת של בעלי המגרש העניין הינו בגדר "סכסוך שכנים". המשטרה ניסתה ליישב את הסכסוך ללא הצלחה עד כה.
3. לגבי אישור עסק וסכנת שריפה- טענות אלו אינן מתיישבות עם האישורים של כיבוי אש ורישיון העסק.

סיכום:

במהלך ערכת הדו"ח, הממצאים הועברו לידי הממונה על תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. הממונה על תלונות הציבור שוחח עם משרד מבקר המדינה, שעדיין לא גיבש את מסקנותיו בתיק בשלב זה.

סטטוס התלונה: עדיין בבירור ומעקב.



תלונה מס' 31

תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר, מר מ.א, התלונן כי שילם 125 ₪, אף לפני המועד האחרון לתשלום, בגין דוח שקיבל בחודש ינואר 2014. בשל כך עוקל חשבונו בסכום של 559.59 ₪ ונגרמה לו עוגמת נפש.

ממצאי הבירור בתלונה:

עם קבלת התלונה, בדק הממונה על תלונות הציבור את טענותיו של מר א. מ. נמצא כי הדוח אכן שולם טרם המועד האחרון לתשלום. הממונה, בסיוע היועצת המשפטית, הורו לחברת שוהר להסיר את העיקול באופן מיידי!!! ולזכות את הלקוח.

סיכום:

הממונה הודיע למתלונן כבר באותו יום בו התקבלה התלונה כי העיקול הוסר וכספו הושב.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 32

תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. המתלונן, מר מ. ג, מעד והחליק בחודש מרץ 2016 בזמן שיצא ממקווה של חב"ד. הוא נאלץ להתפנות באמבולנס של מד"א וחויב בתשלום על כך. הוא פנה לעירייה בבקשה שהיא תשלם לו בגין הנזק שנגרם לו ועלות הפינוי. הוא טען שפנה למחלקה המשפטית מספר פעמים, אך דרישותיו לא נענו, ולכן פנה אל הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה אל הלשכה המשפטית ומחלקת ההנדסה. מבירור מול מחלקת הנדסה נמצא כי בעלת המקום היא עיריית קריית מלאכי. הלשכה המשפטית הסבירה למר מ.ג שאינה יכולה לפצותו סתם, ועליו לבסס את דרישותיו הכספיות על סמך מסמכים ואף ייטיב לעשות אם יתייעץ עם עורך דין בעניין זה.

סיכום:

ועדת הנזיקין בעירייה דנה בבקשתו של מר מ.ג והחליטה לדחות את בקשתו, כלומר לא לשלם בעבורו את עלות הפינוי באמבולנס.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.



תלונה מס' 33

תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2016 התקבלה תלונה אצל משרד מבקר המדינה ונציבות תלונות הציבור על ידי הגברת ר.א. התלונה הועברה לבירורן של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי על פי הסמכות שבסעיף 40 (א) לחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].. המתלוננת טענה שמאחר שעברה דירה מקרית מלאכי לחיפה, היה עליה לבטל את רישומו של בנה לגן בקרית מלאכי על מנת שתוכל לרשום אותו לגן בחיפה. לטענתה, למרות ניסיונותיה הרבים להשיג את מדור הרישום בעירייה כדי לבטל את רישומו של בנה לגן בקרית מלאכי, לא הצליחה להשיג את המדור טלפונית. גם כאשר נשלח אדם מטעמה פיזית למקום לא התקבל מענה לבקשתה.

ממצאי הבירור בתלונה:

מספר הטלפון שהופיע באתר העירייה הינו המספר של מנהלת מחלקת הגנים והוא טלפון למענה פנימי בלבד ואינו מיועד לציבור. לאחר בירור העניין, הממונה על תלונות הציבור ביקש מאיש המחשוב בעירייה לעדכן את מספר הטלפון הרלבנטי באתר העירייה.

סיכום:

מספר הטלפון באתר העירייה עודכן. כמו כן, בסופו של דבר בוטל רישומו של בנה של המתלוננת לגן בקריית מלאכי, ובכך גופו של העניין בא על תיקונו.

סטטוס התלונה: מוצדקת.

תלונה מס' 34

תמצית התלונה:

בחודש דצמבר 2016 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר א. התלונן כי לשכנו יש כלוב עם תוכים המהווים מטרד סביבתי בכל שעות היממה. התושב פנה מספר פעמים למחלקת הפיקוח בעירייה וטען כי היא אינה עושה דבר בנידון. לכן הוא הפנה את טענתו לממונה על התלונות בעירייה לבדיקת העניין.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למחלקת הפיקוח. על פי מנהל הפיקוח, מקרה זה ידוע להם מזה שנים רבות, ונשלחו לשם פקחים לבדוק את תלונתו של התושב המתגורר בסמוך. נמצא כי המקום נקי ומסודר ומדובר בתוכים בודדים.

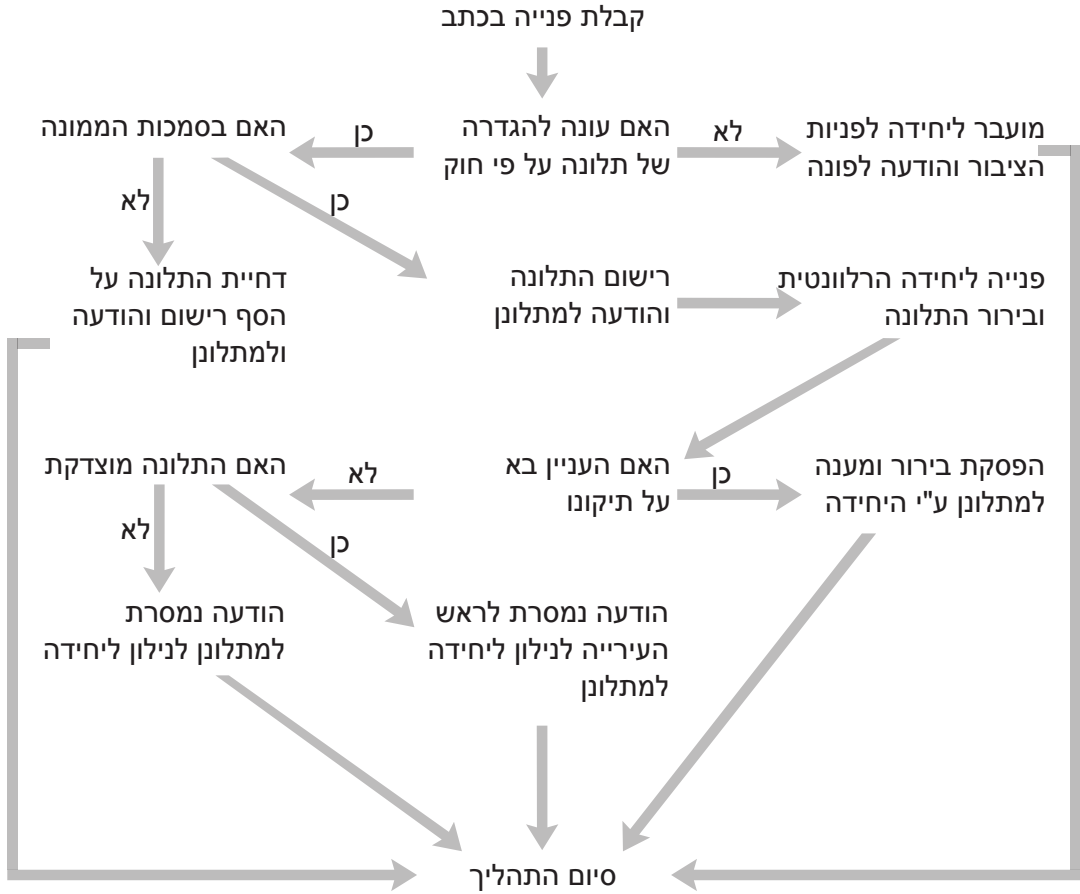
סיכום:

היות ולא נמצא כי ישנו מפגע תברואתי, אין באפשרות העירייה לנקוט בהליכים כנגד התושב.

סטטוס התלונה: לא מוצדקת.



אחת לשנה ירוכזו כל התלונות בדוח מיוחד שימסר לדין במועצת העיר





חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור, תשס"ח-2008*

הגדרות

1. בחוק זה -

"ממונה על תלונות הציבור" - מי שמונה לפי חוק זה להיות הממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
"מעשה" - לרבות מחדל;
"רשות מקומית" - עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
"השר" - שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2. (א) (1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור.
- (2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח – 1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.
- (ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א) (2).
- (ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א (ב) לפקודת העיריות, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן(א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילוו, 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 להגיע 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 לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו 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, התש"ח-1958



- (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 (1) (א) 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 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.
- (i) 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 בתום 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 עניין, 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 (3) א.

סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11 (א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -

(1) כשהתלונה הייתה 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 המשפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה. דין וחשבון

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

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה -
(1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
(2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
(3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
(4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.



הוראות מעבר

20. עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2 (א) (2).