



דו"ח תלונות הציבור





לכבוד

מר אליהו ללו זהר - ראש העירייה

חברי מועצת העירייה

מכובדי,

הנדון: דו"ח מס' 5 של הממונה על תלונות הציבור לשנים 2017-2018

אני מתכבד להגיש לך ולחברי המועצה, על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות ממונה על תלונות הציבור (התשס"ח - 2008), את הדו"ח השנתי כממונה על תלונות הציבור בעירייה ודו"ח מס' 5 של הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי.

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

הדו"ח מסכם את פעולות הממונה בשנים 2017 - 2018 וכולל סקירה כללית של סמכויות הממונה, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות, מוצדקות חלקית ותלונות שאינן מוצדקות, ותיאור הטיפול בהן.

הרשות המקומית היא רמת הממשל והממשק הקרוב 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 והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר העירייה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים עצם בירור התלונה מביא פתרון לבעיית המתלונן, ותלונות 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 ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

בשנת 2017 התקבלו 32 תלונות ובשנת 2018 התקבלו 29 תלונות רשמיות לידי הממונה על התלונות בעירייה.

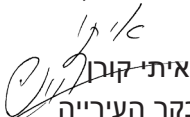
מרבית התלונות עוסקות בענייני גבייה. כמו כן, תלונות מסוימות שהבירור בהן הופסק בשלבים שונים של הבירור משום שהעניין בא על תיקונו היו בעיקר בנושא אי מתן מענה לפניות וליקויים במתן שירות. (לאחר שנפתחו קריאות במוקד העירוני אך הלכה למעשה לא טופלו עד התערבותו של המבקר והממונה על תלונות הציבור בעירייה).



אני רוצה להודות לראש העיר, מר אליהו זהר, למנכ"ל העירייה, מר תמיר היזמי, ולמנהלי האגפים בעירייה, שהיו קשובים, נכונים ולרוב סיפקו מענה בזמן אמת לתלונות התושבים, כל אחד בתחומו.

לבסוף אני מוצא לנכון להודות לתושבי העיר שפנו אלי וממשיכים לפנות אלי. אני רואה בכך הבעת אמון והכרה אמיתית של תושבי העיר במוסד המבקר והממונה על תלונות הציבור.

בכבוד רב,


איתן קיבון
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



תוכן עניינים

<u>פרק</u>	<u>הנושא</u>	<u>עמוד</u>
.1	תלונות הציבור - כללי	135
.2	תמצית התלונות וביורן	142
.3	תרשים זרימה לטיפול בתלונות תושב	172
.4	סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על תלונות הציבור (תמצית החוק)	173



1. רקע כללי :

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

החוק מסדיר את הליך 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 שלא ניתן לבררן, דרכי ברור התלונה, תוצאות הברור, הגשת דו"ח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו ועוד.

בחוק נקבע כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, עובדיה, נושא 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 עפ"י חוק כאשר מתקיימים שני התנאים יחדיו כלהלן:

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 ללא סמכות חוקית או בניגוד לעקרונות המינהל התקין, או שיש בו משום נזקשות 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 לממלאי 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 הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם ברור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.



על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דו"ח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים דיון בעניין הדו"ח בתוך חודשיים מן המועד בו הוגש לה. הדו"ח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במסגרת מילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה החל משנת 2013 תלונות לביור הממונה בעניינים הנוגעים לעירייה. תלונות אשר לא הובאו תחילה בפני העירייה שהיא הגורם המוסמך לטפל בהן ועל כן לא התאפשר לה להתייחס אליה, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. התלונות הנ"ל מועברות בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. לאחר בירור התלונה ע"י הממונה ומתן מענה למתלונן, מועברים לנציבות העתק מכתב התשובה וכן העתק ממצאי בירור התלונה. בשנת 2017 הועברו מנציבות תלונות הציבור ממשרד מבקר המדינה 2 תלונות לטיפול הממונה שהיה בסמכותו לבררן.

יודגש, כי, תאגיד ת.מ.ר למים וביוב אינו בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א - 2001 הקובע כי הוראות פקודת העיריות לא תחולנה 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 וייעוץ טלפוני ואת המגיעים ללשכה להעביר את פנייתם אל הגורם הרלוונטי, טרם הגשת התלונה.

יודגש, כי פנייה, להבדיל מתלונה, יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד 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 קבלתה. פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה כפי שקובע החוק מועברת לטיפול היחידה לפניות הציבור בלשכת ראש העירייה.



במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לצורך קבלת התייחסות עניינית, וזאת למעט אם נמצא כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצוין, כי בין התלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה במועד, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות העירייה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצוין כי לא אחת מחליט הממונה, לאחר קבלת העתק מהמענה ובחינת הפעולות שננקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה, לסווגה כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם היתה מוצדקת כולה או חלקה או לא. 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 ועניין התלונה בא על תיקונו.

בבירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון והוא אינו כבול להוראות שבסדר דין או בדיני הראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו ואחראי 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 תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שביט המשפט או בית הדין כבר פסקו לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וזאת למעט התלונות המועברות מנציב תלונות הציבור לממונה לבירור ואשר לא הובאו תחילה בפני העירייה, וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור כי התלונה מוצדקת בכללה או בחלקה, תימסר הודעה מנומקת בכתב לראש העירייה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי, ימליץ הממונה בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שננקטו בעקבות הודעת הממונה.



2. תלונות עפ"י חוק הממונה על תלונות הציבור

דו"ח תלונות הממונה על תלונות הציבור הנוכחי מתייחס לשנת 2017. במהלך תקופה זו הוגשו 32 תלונות בנושאים שונים.

להלן תמצית נתוני תלונות הציבור ומעמדם אשר התקבלו במהלך שנת 2017.

מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף/המחלקה האחראים
1	אישור העסקה	מוצדקת	אגף כ"א ושכר
2	אי מענה טלפוני לתשלום ארנונה	מוצדקת	אגף הגבייה
3	אי קבלת קצבה ומלוא הפרשות פנסיוניות	מוצדקת	אגף כ"א ושכר
4	אי עמידה בהסדר לחובות ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
5	חניית כלי רכב במקום לא חוקי	מוצדקת	אגף פיקוח
6	בקשה לתו חנייה נכה	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
7	אי מענה דיור כפול	מוצדקת	אגף החינוך
8	חובות ארנונה והפרשים	מוצדקת	אגף הגבייה
9	דו"ח על נזילת מי ביוב	מוצדקת	אגף הגבייה
10	חובות ארנונה	לא מוצדקת	אגף הגבייה
11	מינוי פיקטיבי לתפקיד בכיר	נדחתה על הסף	אגף כוח אדם
12	חובת מכרזים ותקנות	נדחתה על הסף	המחלקה המשפטית
13	כלב ללא מחסום	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
14	פינוי פסולת בבניין מגורים	לא מוצדקת	אגף הפיקוח
15	בנייה ללא היתר	מוצדקת	אגף הנדסה
16	דרישת חוב מהעבר	מוצדקת	אגף הגבייה
17	התנהלות היועצת המשפטית	נדחתה על הסף	המחלקה המשפטית
18	הרשאה לחיוב טעות ברישום	מוצדקת	אגף הגבייה
19	דו"ח חנייה	בוטלה	אגף הפיקוח
20	אי נגישות לאוכלוסייה המבוגרת	לא מוצדקת	מנהל כללי
21	אי הפקדה לקופת גמל	מוצדקת	שכר והנה"ח
22	פחי זבל מסוכנים	מוצדקת	אגף התברואה



מס' התלונה	נושא התלונה	מעמד התלונה	האגף /המחלקה האחראים
23	דרישת תשלום חוב לעירייה	בוטלה	אגף הגבייה
24	חובות מצטברים מהעבר	מוצדקת	אגף הגבייה
25	עיקול על חוב לנכס שהושכר	מוצדקת חלקית	אגף הגבייה
26	אי קבלת טופס לתשלום אגרת חינוך	מוצדקת	מדור גנים/אגף הגבייה*
27	פרגולה בלתי חוקית בבית העלמין	מוצדקת	אגף הנדסה
28	הקטנת החצר ע"י היזם	לא מוצדקת	אגף הנדסה
29	הפרשות לפנסיה צוברת	לא מוצדקת	אגף כ"א/ שכר
30	חובות חינוך מצטברים מהעבר	לא מוצדקת	אגף הגבייה
31	מעידה במתנ"ס בהצגה	לא מוצדקת	המחלקה המשפטית
32	הריסת גינה עקב שיפוץ חומה	לא מוצדקת	אגף הנדסה

פירוט תמצית התלונות, ממצאי הברור והמלצות מצורפים לדו"ח.

- מהנתונים בטבלה לעיל עולה כי לממונה על תלונות הציבור הוגשו בתקופת הדו"ח 32 תלונות מהציבור. להלן תוצאות הטיפול בתלונות:

תלונות מוצדקות - 15

תלונות לא מוצדקות - 11

מוצדקות חלקית - 1

בהליך בירור - 0

לא רלבנטי - 0

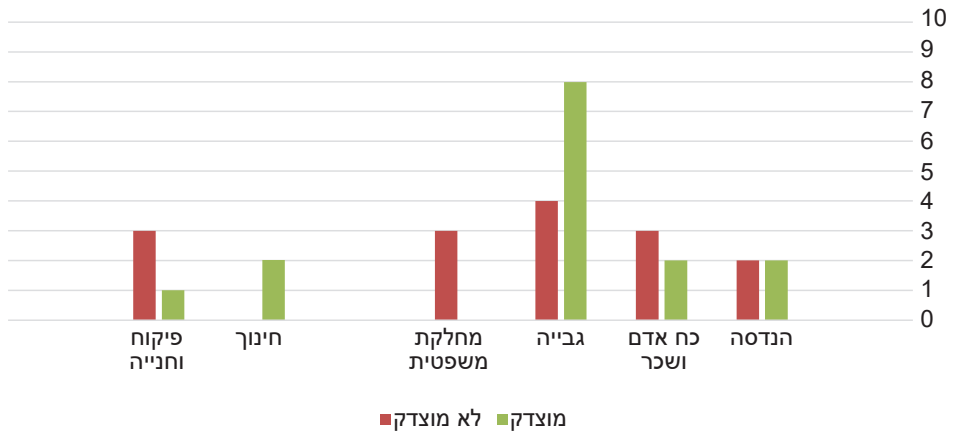
נדחתה על הסף - 3

בוטלה - 2

הערות: * תלונה אחת שהתייחסה לשתי מחלקות שונות בעירייה.



התפלגות התלונות המוצדקות והלא מוצדקות במחלקות העירייה



הערות: * באגפי התברואה והמנהל הכללי התקבלו תלונות אחת מוצדקת ואחת שאינה מוצדקת, לכן לא הוכנסו לגרף.

התפלגות התלונות שנבדקו

תלונות מוצדקות - 47%

תלונות לא מוצדקות - 34%

מוצדקות חלקית - 3%

בהליך בירור - 0%

לא רלבנטי - 0%

2 תלונות הוגשו במסגרת נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה - הן מהוות כ- 6% מסך תלונות הציבור.

מהנתונים עולה כי אחוז התלונות המוצדקות והתלונות המוצדקות חלקית עומד על 50% מסך כל התלונות.

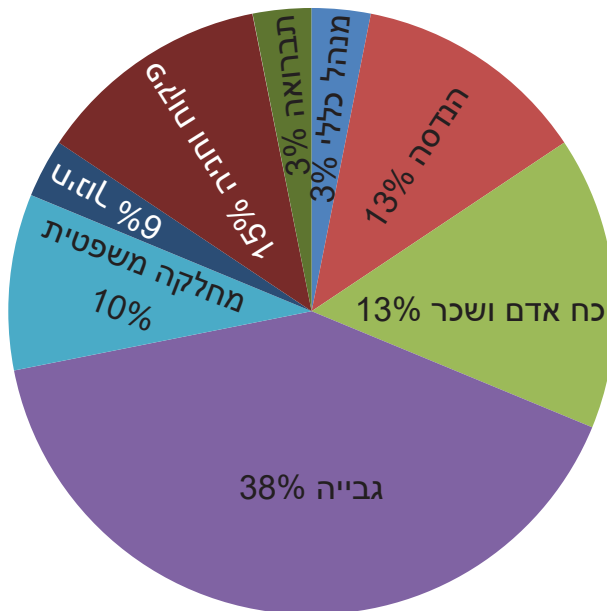


התפלגות התלונות

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

מספר	מחלקה/ אגף	מספר התלונות	כמות התלונות באחוזים
1	המנהל הכללי	1	3%
2	הנדסה	4	13%
3	כוח אדם ושכר	4	13%
4	גבייה	12	38%
5	המחלקה המשפטית	3	10%
6	חינוך	2	6%
7	פיקוח וחנייה	5	15%
8	תברואה	1	3%
סה"כ		32	100%

האחוזים מעוגלים





תלונה מס' 1

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 התקבלה על ידי הממונה לתלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ח.ג. טענתה הייתה כלפי מדור שכר וכ"א בעניין קבלת אישור העסקתה בתיכון בית חנה לשנת הלימודים תשע"ג.

לאחר שתי פגישות, שיחות טלפון ושליחת מייל נאמר לה שתקבל אישור מפורט על תנאי העסקתה ע"פ דרישת משרד החינוך. האישור שקבלה בפועל מאגף שכר וכוח אדם היה אישור ישן, בלתי רלבנטי וללא פרטי היקף משרה ושעות עפ"י דרישת משרד החינוך. לאחר שלא קיבלה מענה פנתה למשרד המבקר לבדיקת הנושא.

ממצאי בירור התלונה:

מבדיקת הממונה עלה כי התאריכים בהם טענה המתלוננת כי עבדה אכן היו הימים והיקף המשרה הנכונה. בסופו של דבר הנפיקה מחלקת כ"א אסמכתאות מקיפות ונכונות כנדרש.

סיכום:

הגב' קיבלה את האישור.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 2

תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 התקבלה על ידי הממונה לתלונות הציבור בעירייה תלונתו של מרי.מ, אשר טען כי הוא צובר חובות ארנונה (עקב אובדן כרטיס האשראי, התושב ביקש להסדיר כרטיס אשראי חדש). מאחר שאין מענה ממחלקת הגבייה ולא ניתן להשיגם.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על התלונות פנה למחלקת הגבייה על מנת להסדיר כנדרש את הוראת הקבע של התושב, מאחר ולא ניתן היה להשיגם טלפונית. מחלקת הגבייה חזרה במענה לתושב להסדיר את הוראת הקבע באמצעות כרטיס אשראי של התושב, והוראת הקבע הוסדרה. הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למחלקת הגבייה על מנת להסדיר את אמצעי התשלום.

סיכום:

טופל. התושב שילם את החובות למחלקת הגבייה ללא הפרשי הריבית וההצמדה. הממונה על תלונות הציבור מצא לנכון להעיר לאנשי מחלקת הגבייה כי עליהם להיות זמינים לצורך מענה טלפוני בימים ובשעות קבלת מענה הטלפוני לתושבים.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 3

3. תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 הגיש האדון א.ב. תלונה לממונה על תלונות הציבור בעירייה. המתלונן טען כי מאז מות אביו, שהיה פנסיונר של העירייה, בשנת 2015, מחלקת השכר אינה מעבירה את מלוא קצבת פנסיון השארים לאימו על כלל התוספות בטענה כי אינה זכאית לתוספות הפנסיוניות של אביו.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעירייה. נמצא כי התוספות שהיו אמורות להיות משולמות לאלמנתו של הפנסיונר אכן לא שולמו ע"י מחלקת השכר בעירייה.

סיכום:

טופל. אלמנתו של פנסיונר העירייה תקבל את הקצבה ע"ס 3,400 במקום 2,066 ₪ וכן סכום חד פעמי ע"ס 4000 ₪ בגין הפרשים רטרואקטיבי. **סטטוס התלונה - מוצדקת.**

תלונה מס' 4

4. תמצית התלונה:

בחודש ינואר 2017 הוגשה לממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה ע"י ו', בעל עסק בעיר. המתלונן טען כי שומת הארנונה שחויב בה במשך שנים אינה מוצדקת והחובות שהצטברו בגינה אינם מוצדקים.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעירייה. נמצא כי בעל העסק הגיע מספר פעמים להסדר עם העירייה אך לא הצליח לעמוד בהתחייבויותיו מול העירייה.

סיכום:

לאחר פגישה עם מנהל מחלקת הגבייה והלשכה המשפטית, הוכח לבעל העסק כי עליו לשלם חובותיו לעירייה. **סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.**

תלונה מס' 5

5. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 הגישה הגב' ר' תלונה למשרד מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בו טענה שברח' מנחם בגין יש מפרצי גינה עליהם חונים כלי רכב בניגוד לחוק דבר המהווה סכנה להולכי רגל, כמו כן העירייה אינה אוכפת את החוק במקום.

ממצאי בירור התלונה:

ממונה על תלונות הציבור הגיע למקום מספר פעמים במשך שעות היממה כמו כן הממונה פנה למהנדס העירייה על מנת שיחזיר את הגדרות למקום על מנת שכלי רכב לא יוכלו לחנות שם ובמקביל פנה למחלקת הפיקוח בעיר על מנת להבין האם יש אכיפה במקום.



סיכום:

לאחר דין ודברים, השיטור העירוני ביצע אכיפה במקום, כמו כן העירייה שתלה דשא במפרצים הנ"ל. וע"פ ביקורים של הממונה בשטח נראה כי תופעת הכלי רכב החונים במקום נגמרה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 6

6. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 פנתה הגברת פ.ז. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי הוועדה להקצאת מקום חניה לנכה בעירייה לא פעלה כנדרש משום שדחתה את בקשתה להקצאת מקום חניה לנכה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל הוועדה על מנת לקבל את פרוטוקול הוועדה. מקריאת הפרוטוקול נמצא כי הבקשה אינה עומדת בקריטריונים שפורסמו ולכן בקשתה של התושבת לא נענתה בחיוב.

סיכום:

התושבת לא קיבלה תו חניה לנכה בסופו של ההליך.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 7

7. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 פנה עו"ד ג. ר. מעמותת "הורות משותפת" לממונה על תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בטענה כי מחלקת הרישום באגף החינוך בעירייה לא פעלה כנדרש בעניין הדיוור הכפול כמתחייב.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל אגף החינוך בעירייה. מבירור שביצע מנהל האגף עלה שלא התבצע דיוור כפול כנדרש מפאת חוסר מידע באגף על כתובותיהם הנפרדות של ההורים.

סיכום:

מנהל אגף החינוך בעירייה התחייב לתיקון הליקוי באופן מיידי והתחייב כי מעתה כל רישום יתבצע כאשר שתי תעודות הזהות של ההורים מופיעות בפני הפקיד האחראי על הרישום ובמידה שהכתובות נפרדות, ישלח דיוור כפול.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 8

תמצית התלונה:

8. בחודש פברואר 2017 פנה ג.י. בשם אביו א.י., אשר ברשותו מספר בתי עסק בעיר. לטענתו לאחר דין ודברים ממושכים עם עיריית קריית מלאכי בגין שומות ותשלומי עבר ששולמו ביתר, אכן זוכה בחודש אוגוסט 2016 ע"י עיריית קריית מלאכי ע"ס 25,857 ₪. לתדהמתו לאחר כל זאת הצטבר חוב נוסף והוא החליט לבטל את הוראות הקבע בשל המחלוקת עם העירייה.

ממצאי בירור בתלונה:

הממונה על תלונות הציבור קיים מספר מפגשים עם מנהל מחלקת הגבייה, היועצת המשפטית וגזבר העירייה על מנת לברר האם טענותיו של ג.י. בגין ההפרשים וכפל התשלום אכן מוצדקות. לאחר בירור הסוגיה נמצא כי אין כפל תשלומים, אך אם זאת בהתחשבות העבר עם התושב נמצאו עדיין הפרשים.

סיכום:

לאחר שהצדדים הגיעו לעמק השווה התושב שילם את ההפרשים. מנגד קוזזו יתרות ההפרשים מחובות העבר ונחתם הסכם מפורט בין העירייה לתושב שאכן הוסדרו כל חובות העבר.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 9

תמצית התלונה:

9. בחודש פברואר 2017 טענה הגברת כ. א. כי מחלקת הפיקוח בעירייה נתנה לה דו"ח שאינו מוצדק היות ומקורם של מי הביוב הזורמים לחצר אינו בביתה אלא בביתו של השכן שלה. עוד טענה המתלוננת כי הדו"ח לא הועבר לידיעתה וכי כלל לא ידעה כי קיבלה דו"ח.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת הפיקוח בעירייה על מנת לבדוק האם אכן מקור זרימת מי הביוב הוא בביתה של המתלוננת. מנהל הפיקוח הציג בפני הממונה על תלונות הציבור את הצילומים של המקום. כמו כן זימן הממונה על תלונות הציבור את הפקח לצורך מסירת גרסתו למקרה.

בסופו של דבר נמצא כי מקור זרימת הביוב אכן אינו בביתה של המתלוננת. עוד נמצא תיעוד כי יש מסמך המעיד שנשלח לתושבת דואר רשום בפעם השנייה וכי ההתראה שניתנה בפעם הראשונה נמסרה פיזית ע"י הפקח עצמו.

סיכום:

הדו"ח בוטל. נמסרה התראה לשכן על מנת להסדיר את נזילת הביוב מביתו.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס 10

10. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 פנתה הגברת ס.ב. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי מחלקת הגבייה מחייבת אותה בתשלומי ארנונה נוספים בגין חובות עבר. לטענתה כלל החובות שלה שולמו במלואם ואף ניתנה לה אסמכתה בעבר ע"י מחלקת הגבייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת הגבייה, והתברר כי חובות העבר אכן שולמו במלואם על נכס אותו שכרה בעבר. מלבד הנכס הנ"ל התושבת התגוררה בנכס נוסף, שם הצטברו חובות אותם לא שילמה.

סיכום:

הובהר לתושבת כי החובות אותם דורשת העירייה אכן מוצדקים, בוצע הסדר תשלומים עם התושבת על יתרת החוב.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס 11

11. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 התקבלה תלונה של תושב בשם ש.ע. תושב המקום ביקש פרטים לגבי העסקתו של עובד עירייה לשעבר וביקש לפתוח בבדיקה - בדבר מינוי פיקטיבי לתפקיד בכיר.

סיכום:

הוסבר לתושב כי התלונה אינה בסמכותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה הואיל והמדובר בתלונה שאינה נוגעת לתושב במישרין וע"פ הממונה הינה קנטרנית - ראה סעיף 7(א) (2) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

סטטוס התלונה - נדחתה על הסף.

תלונה מס 12

12. תמצית התלונה:

בחודש פברואר 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעירייה תלונה מחברת א.י. ובניו בגין התנהלות העירייה עפ"י חוק חובת מכרזים ותקנות חובת מכרזים. העירייה קיבלה לידיה חשבוניות תשלום לקבלן אשר החליף אותה בפרויקטים שביצעה.

ממצאי בירור התלונה:

הוסבר לתושב כי התלונה אינה בסמכותו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה הואיל ומדובר בתלונה שאין לבררה ע"פ סעיף 7(א) (1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

"לא יהיה בירור בתלונות אלה: "תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שביט משפט או בית דין הכריע לגופו"

סטטוס התלונה - נדחתה על הסף.



תלונה מס' 13

13. תמצית התלונה:

בחודש אפריל 2017 פנתה הגברת א.ל. אל הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי והלינה על כך שבעת ששהתה בפארק עם כלבה, פנו אלה פקחים באזהרה כי בפעם הבאה שהכלב יסתובב חופשי ללא מחסום פה היא תקבל דו"ח על כך. התושבת השיבה שהכלב מאולף ואין חשש לילדים בפארק.

ממצאי בירור התלונה:

מבירור התלונה עולה כי הפקחים עשו את עבודתם נאמנה ודאגו לשלום הציבור.

סיכום:

הובהר לתושבת כי גם אם לא ניתנו דו"חות או התראות על מקרים דומים בעבר, יש לפעול ולאכוף עבירות ע"פ חוק העזר העירוני.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 14

14. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה תלונה של תושבת בשם א.א. המתגוררת בבית אימה ברח' ז'בוטינסקי בעיר. הטענה הייתה כלפי המוקד העירוני שאינו נענה לקריאותיה בעניין פינוי שאריות פסולת בניין הפזורה במדרכה ובכניסה לבית. לאחר כשעה ורבע קיבלה התושבת הודעה לטלפון הנייד מהשוטרת בשיטור המשולב על כך שאין בכוונתה לטפל בפנייה הזו בהוראה של מפקדיה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה לממונה על המוקד העירוני כמו כן לממונה על השיטור העירוני בעירייה. הסתבר כי ישנו סכסוך אישי וארוך בין המתלוננת לבין השוטרת על רקע אישי.

סיכום:

נעשב בירור בין הצדדים בהשתתפות המנהלים של השתיים. כמו כן נושא פינוי הפסולת התבצעה ע"י מחלקת התברואה בעיר.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת.

תלונה מס' 15

15. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה ע"י ראש העיר והמהנדס תלונתו של תושב בשם י.א. טענתו הייתה כי השכן שלו בקומת הקרקע ביצע פעולות בנייה ללא היתר: בניית פרגולה, גידור חצר והסתרת פתח חירום של מקלט ע"י בנייה. התושב פנה לשכן מס' פעמים אך בפועל הבעיה לא טופלה.



ממצאי בירור התלונה:

יש לפעול חוקית ולמנוע את אישור החריגה.

סיכום:

הוצא צו הריסה באופן מידי.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 16

16. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעיריית קריית מלאכי תלונה של תושב העיר ק.א., אשר קיבל התראה לדרישת חוב ותשלום מידי בגין חוב לאגף החינוך ע"ס 871 ₪ משנת 2006. אלא שאין מדובר בילדיו אלא בקרוב משפחה שהוא שימש כאפוטרופוס שלו לפני שנים רבות כאמור.

ממצאי הבירור בתלונה:

הממונה על התלונות בדק מול מחלקת הגבייה בגין מה החוב והאם ניתנו בעבר התראות. נמצא כי אין תיעוד פרטני בגין החוב לעיל, וכן שלא נרשם במערכת כי ניתנו התראות לתושב בגין החוב לעיל.

סיכום:

בשלב זה החוב הוקפא עד לבירור הסוגיה והחלטה רוחבית של העיריה כיצד לפעול במקרים דומים לזה. המבקר והממונה על תלונות הציבור המליצו להביא חובות מסוג אלו שהתיישנו ושאינן להם תיעוד במערכת כי ניסו לגבות אותם במשך השנים, למחיקה בפני הוועדה למחיקת חובות בעירייה.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 17

17. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונה מן התנועה לאיכות השלטון לגבי התנהלותה של היועצת המשפטית של העירייה בשנים בעקבות כתבה שפורסמה במקומון.

ממצאי בירור התלונה:

מדובר על תלונה שלבסוף נבדקה ונבחנה מול אגף ההון האנושי במשרד הפנים.

סיכום:

התלונה לא נבדקה ע"י הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי ע"פ סעיף 7(א)(4) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008.

סטטוס התלונה - נדחתה על הסף.



תלונה מס' 18

18. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ת.כ., תושבת באר טוביה, אשר קיבלה דיווח מהבנק כי הרשאה לחיוב מעיריית קריית מלאכי נדחתה מהבנק, היות ואין לה הרשאה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי בדק מול מנהל מחלקת הגבייה, ומצא כי התבצעה טעות ברישום במחלקת הגבייה.

סיכום:

הממונה על התלונות בעירייה הסב את תשומת לב מנהל מחלקת הגבייה על מנת שמקרים אלו לא יקרו בעתיד.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 19

19. תמצית התלונה:

בחודש מאי 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ר.פ. תושבת ערוגות, לגבי חיוב עבור חנייה שכביכול חנתה עד השעה 19.00. בחודש מאי חויבה פעם נוספת על חנייה, ולכן פנתה שוב לבדיקת שעת החנייה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה לגברת לעיל וביקש ממנה את הפירוט של זמני החניות שלה בעיר.

סיכום:

המתלוננת החליטה בסופו של דבר לשלם את הקנסות ולבטל את התלונה.

סטטוס התלונה - מבוטלת.

תלונה מס' 20

20. תמצית התלונה:

בחודש יוני 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתה של הגב' ד.א., ביתה של י.ב., תושבת קריית מלאכי.

אביה מגיע למועדון הקשיש ברכב, והמדרכות הסמוכות צבועות בכחול לבן אי לכך יש צורך בתשלום באמצעות פנגו ואינן נגישות לאפשרות תשלום עם מדחנים. היא מבקשת להקל על האוכלוסייה המבוגרת ולא לשלם עבור החניה.

ממצאי בירור התלונה:

עולה כי בחוק העזר העירוני לא קיים סעיף המאפשר לתושבים ותיקים להחנות ללא הגבלה וללא תשלום.



סיכום:

התלונה הועברה לראש העיר ולמנכ"ל העירייה, עם זאת הוחלט לתקן את חוק העזר העירוני על מנת להקל ולהנגיש את החניות בעיר לתושבים הוותיקים.

סטטוס התלונה - בלתי מוצדקת

תלונה מס' 21

21. תמצית התלונה:

בחודש יוני 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעירייה תלונתו של העובד א.ש., על כך שהעירייה אינה מפקידה עבורו כספים לקופת הגמל שברשותו. העובד מבקש שהכספים יופקדו רטרואקטיבית והמשך ההפקדות יוסדר.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור ערך בדיקה מול מדור שכר והנה"ח. נמצא כי הכספים הועברו לחברה המנהלת את קופות הגמל, חלק מההפקדות חזרו לעיריית קריית מלאכי וחלק מכספי ההפקדות נמצאו בחשבונות מעבר.

סיכום:

הממונה על תלונות הציבור ביצע בדיקה מקיפה באמצעות מדור שכר ומנהלת הנה"ח בעירייה על כלל העובדים הנמצאים באותה קופת גמל. הכספים שלא הופקדו יוחזרו לעובדים עם הפרשי הצמדה וריבית.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 22

22. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2017 התקבלה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתו של תושב העיר ע.פ. בנוגע למצב פחי הזבל בעיר ובפרט בנוגע לפח ברח' יוסף בורג, המהווה סכנה לתושבים. מכיוון שהפח המוטמן נמוך מדי, יש סכנה שאכן אזרח ייפול פנימה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה נפגש עם התושב ונמצא כי הפח אכן מהווה סכנה מוחשית לציבור.

סיכום:

הפח נאטם ע"י מחלקת שפ"ע והוצב פח חלופי נוסף.

סטטוס התלונה - מוצדקת.



תלונה מס' 23

23. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2017 התקבלה תלונה מטעם מבקר המדינה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. המתלוננת ב.ג., ובעלה הנכה, המתגוררים בשדרות, קיבלו לטענתם דרישה לא מוצדקת לתשלום חוב לעירייה. מדובר בנכס בבעלות הורי בעלה ולא הושאר צו ירושה בגין הנכס; אחיו של בעלה מתגורר בפועל בנכס.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה בדק מול מחלקת הגבייה והלשכה המשפטית האם יש אמת בטענתה של המתלוננת.

סיכום: המתלוננת הודיעה לנציבות תלונות הציבור על ביטול התלונה.
סטטוס התלונה - בוטלה.

תלונה מס' 24

24. תמצית התלונה:

בחודש אוגוסט 2017 אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה תלונתו של תושב המקום י.ג. בגין חובות של ארנונה מים וביוב על נכס ברח' הרצל בעיר. חובות מצטברים אלו הסתכמו ב-519,811.05 ש"ח. טענתו הייתה כי אינו חייב סכומים אלו והם הצטברו במשך שנים רבות על לא עוול בכפו. מדובר בסוגיה מתמשכת של שנים רבות מול העירייה ואף היו מספר פעמים דיונים בבתי משפט על כך.

ממצאי בירור בתלונה:

נמצא כי לבעל החוב היה בעבר נכס באזור התעשייה לתקופה קצרה מאוד. מלבד אותה תקופה החובות שהצטברו על הנכס לא היו שלו ולכן התריע על כך שהחוב במקרה זה אינו רלבנטי לגביו וכי החוב שצבר על הבית גבוה אך בשל נכותו לא מימש את הזכות לקבל הנחה בארנונה ולכן החובות שהצטברו בגין הנכס שהינו גר בו מופרזים.

סיכום:

לאחר דיונים רבים והצגת התיק/ אסמכתאות בפני כלל אנשי המקצוע הרלבנטיים בעירייה, הוחלט כי החובות יובאו לדיון בוועדה למחיקת חובות בעירייה. הוועדה החליטה לאשר (בכפוף לאישור משרד הפנים) למחוק את החוב על הנכס באזור התעשייה ולהפחית את החוב בארנונה ע"פ האישורים וההנחות הקבועים בחוק.

סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.



תלונה מס' 25

25. תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על התלונות בעירייה. תושב שאינו בן המקום בשם ו.א. קיבל עיקול על יתרת חוב על נכס אותו הוא משכיר בקרית מלאכי. לטענת המתלונן, בתקופה זו התגורר בנכס שוכר והוא הציג אסמכתאות לכך.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעיריית קריית מלאכי פנה למנהל מחלקת הגבייה והציג את המסמכים הנדרשים. נמצא כי השוכר לא העביר את הנכס על שמו, למרות שהציג למשכיר כי עשה זאת.

סיכום:

יתרת החוב בגין אותה תקופה הועברה לשוכר. החוב שולם ע"י השוכר.
סטטוס התלונה - מוצדקת חלקית.

תלונה מס' 26

26. תמצית התלונה:

בחודש ספטמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על התלונות בעירייה. האדון י. מ. התלונן שלא קיבל את הטופס לתשלום אגרת חינוך עבור בתו, הלומדת בגן חובה, וזאת לאחר שפנה מספר פעמים למחלקת החינוך והגנים ונאמר לו שהינו רשום בכתובת ישנה.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה פנה למנהל מחלקת החינוך ביחד עם מנהלת מחלקת גנים ונמצא כי אין התאמה בין מחלקת הגבייה למחלקת מדור גנים, כלומר עשוי להיווצר מצב בו כתובתם של הנרשמים אינה מתעדכנת כנדרש.

סיכום:

הנושא טופל מול מנהל מחלקת הגבייה ומנהל מחלקת החינוך בעירייה.
סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 27

27. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 פנתה הגברת מ. ק. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי לאחר פניות רבות למחלקת ההנדסה ולמועצה הדתית וכן לתחנת משטרת בית העלמין בקרית מלאכי, כי הגישה לקבר של קרוב משפחתה אינה אפשרית מכיוון שבסמוך לקבר הוקמה פרגולה בלתי חוקית.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת ההנדסה בעיר, למועצה הדתית ולאגף הפיקוח ונמצא כי אכן קיימות מספר פרגולות בבית העלמין שחלקן אינן מאפשרות גישה לקברים הסמוכים, דבר המהווה מטריד וסכנה בטיחותית למבקרים במקום.



סיכום:

האחריות המוטלת על הבנייה הבלתי חוקית גם בבית העלמין מוטלת על מחלקת ההנדסה. בפועל מחלקת ההנדסה לא הוציאה צו הריסה או פעלה בהליכים כלשהם כנגד הפרגולות הבלתי חוקיות.

סטטוס התלונה - מוצדקת.

תלונה מס' 28

28. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 התקבלה אצל הממונה על התלונות בעיריית קריית מלאכי תלונה מתושב בשם י.ק., אשר הגיע למחלקת הנדסה וטען כי היזם הקטין את החצר הצמודה לדירת הגן שלו.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור בעירייה זימן את התושב אליו על מנת לקבל לידייו את המסמכים ופנה למחלקת ההנדסה בעירייה לקבל גם מהם את המסמכים הרלבנטיים.

סיכום:

הוסבר לדייר כי עליו ליישב את הדברים עם היזם ממנו קנה את הנכס. וכי המחלוקת הינה בינו ובין היזם.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 29

29. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 פנתה עובדת העירייה ו.י. לממונה על תלונות הציבור בעירייה. התקיימה ועדה פריטטית לגבי הפרשות לפנסיה צוברת של העובדת. מבקשת לקבל מענה.

ממצאי בירור התלונה:

התלונה נבדקה מול אגף כוח אדם בעירייה ובמקביל מול אגף הסכמי שכר ועבודה במרכז לשלטון מקומי. על פי הסכם המעבר מפנסיה תקציבית לצוברת, העובדת אינה יכולה להיות מבוטחת בפנסיה תקציבית.

סיכום:

העירייה תפנה לקרן הפנסיה ותבדוק אם הופרשו לעובדת הפרשות לפנסיה צוברת בגין תקופות העבודה הקודמות לפני 9/99.

כמו כן הוחלט דאז בוועדה כי על התקופות אשר בגינן לא הופרשו זכויות תקבל פיצוי כספי של 12% לחודש. התשלום כאמור יבוצע בעת פרישתה לפנסיה או בסיום עבודתה בעירייה.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס 30

30. תמצית התלונה:

בחודש אוקטובר 2017 פנתה הגברת כ.א. לממונה על תלונות הציבור בעירייה בטענה כי מחלקת הגבייה מחייבת אותה בתשלומי עבר עבור הוצאות חינוך לילדיה. בפרט טענה כי חלפו שנים רבות ולא היה ידוע לה על חובות אלו מפני שלא קיבלה התראות על כך. סך החובות עומד על 1,145.20 ₪.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל מחלקת הגבייה. נמצא שמדובר בחובות חינוך ישנים אך נמצאו אסמכתאות המעידות כי בעבר נמסרו התראות לתושבת בגין חובות אלו, גם בדואר רשום החתום על ידה.

סיכום:

הובהר לתושבת כי החובות אותם דורשת העירייה אכן מוצדקים. בוצע הסדר תשלומים עם התושבת על יתרת החוב.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.

תלונה מס' 31

31. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושבת העיר ב.ד. התלוננה כי הלכה עם נכדתה להצגה במתנ"ס. בסיום המופע היא מעדה ונפלה בגין התרשלותה של הנהלת המתנ"ס הנמצא באחריותה של העירייה.

ממצאי בירור התלונה:

לאחר שהנושא הועבר ליועצת המשפטית ולאחר שנבדק גם מול מנהל המתנ"ס, העירייה לא התרשמה כי נגרם נזק ממשי. לא קיים מפגע ולא הוכח כל נזק של הפסד ימי עבודה. בנוסף המקרה הובא לעורך דין חיצוני על מנת שייתן חוות דעתו המשפטית בעניין.

סיכום:

למרות שלא הוכח נזק ישיר, החליט מנהל המתנ"ס לבצע בדיקה נוספת ומקיפה על מנת למנוע הישנותם של מקרים מצערים אלו בעתיד.
סטטוס התלונה - לא מוצדקת.



תלונה מס' 32

32. תמצית התלונה:

בחודש נובמבר 2017 התקבלה תלונה אצל הממונה על תלונות הציבור בעירייה. תושב העיר צ.ל. התלונן כי העירייה ביצעה שיפוץ של החומה במקום מגוריו לשביעות רצונו, אך במהלך העבודה היא הרסה את הגינה החצר ביתם המשותפת של הדיירים במקום.

ממצאי בירור התלונה:

הממונה על תלונות הציבור פנה למנהל התשתיות באגף ההנדסה בעיר וביקש לראות אם לפני תחילת העבודות אכן הייתה גינה מטופחת כפי שטוען התושב.

סיכום:

מנהל התשתיות בעירייה הראה לממונה על תלונות הציבור תמונות מהשטח טרם תחילת העבודות ולא נמצא כי הייתה גינה בחצר ביתם המשותף של הדיירים.

סטטוס התלונה - לא מוצדקת.