

2015

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2015

29 לאפריל, 2016

רקע כללי

חוק הממונה על פניות הציבור אשר נחקק בשנת 2008 מסדיר את סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור. החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות 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.

בישיבה 12/14 שהתקיימה בנובמבר 2014 מועצת הרשות מינתה את מבקר הרשות והממונה על תלונות הציבור (להלן - הממונה).

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה והגופים הנתמכים והגופים העירוניים המבוקרים, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי.

במסגרת החוק כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ועל נושאי משרה בה וכן על כל גוף רשותי מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. הגשת התלונה 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 שתירשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מחליף את ממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים בעירייה ו/או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם העלה ברור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.

הממונה מגיש לראש העירייה ולמועצה דוח שנתי ועליה לקיים דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.



הטיפול בתלונות בשנת הדוח

במהלך השנה התקבלו עשרות פניות מתושבים שהלינו על השירות שקבלו ממחלקות שונות במועצה. הפניות הועברו למחלקה הרלוונטית וברוב המקרים של המקרים היה בכך כדי להסדיר את הבעיה מבלי שנדרשה התערבות נוספת.

להלן מספר דוגמאות לנושאים שטופלו מול המחלקות השונות ונפתרו מבלי שנדרש מענה בכתב לגבי תוצאות הברור שכן העניין סודר או שלא נמצא עילה להמשך הטיפול:

1. העדר מידע באתר הוועדה המקומית על העברת זכויות בטאבו.
2. סידורי נגישות לא נאותים באולם שמחות.
3. מפגע משדרת עצי תמרים.
4. שינוי תנאי העסקה שלא כדין של עובדת חינוך.
5. אחריות לפגיעה בשעון מים על ידי קבלן איסוף הגזם.
6. אי פינוי פסולת בשטח פרטי.
7. חיוב באגרת ביוב ללא הצדקה.
8. מתן טופס 4 שלא כדין בפרויקט "כליל החורש קוטג'ים".
9. מיקום עמודי תאורה מפריע לגישה לחניות פרטיות.
10. מצוקת חניה באזור רחוב המושב.
11. אי נקיטת צעדים כנגד הפעלת עסק ללא רישוי.
12. שוברי תשלום ארנונה מגיעים באיחור.
13. ערעורים על קנסות בגין חניה ופסולת בניין.
14. אי מתן התייחסות לפי חוק חופש המידע.
15. מפגע במדרכה עקב עבודות שלא הושלמו.

להלן תיאור תלונות שנדרשה השקעת זמן מהותית לברורן:

א. **אי עמידה בהסכם מול בעל השטח הגובל ברחוב תדהר בו בוצעו עבודות פיתוח מטעם המועצה** – התלונה כללה פירוט של הפרות לכאורה מצד המועצה ביחס להסכם שנחתם עם בעל השטח. נערכו פגישות עם המתלונן ומהנדס המועצה על מנת לבדוק את הטענות. במקביל לבדיקה, מהנדס המועצה ערך משא ומתן עם המתלונן ובסופו הושגו הסכמות שאפשרו להשלים את העבודות ולייתר את התייחסות הממונה על תלונות הציבור לטענות שהועלו.

ב. **ערעור על תשלום בגין סלילת מדרכה, נזק למדרגות הכניסה ובעיית ניקוז שגורמת להצפת המגרש** – בדיקת הטיעונים המשפטיים על חוסר החוקיות שבהטלת הוצאות סלילת המדרכה העלתה כי ייתכן והמתלוננת צודקת בעמדתה, אולם היות ונושא זה חורג מתחום הסמכות של הממונה על תלונות הציבור, נקבע כי ראוי שיתברר בערכאות המתאימות. נמצא כי התלונה על בעיית



הניקוז ובניית המדרגות בניגוד לתקן מוצדקת וכי על המועצה לנקוט בצעדים הנדרשים על מנת לתקן את הליקויים.

ג. **קשיחות יתירה בטיפול בליגליזציה של מבנה מסחרי שנבנה בשטח ציבורי** – הובהר למתלונן כי תוצאות בירור התלונה אינם יכולים לשמש כראיה בהליך משפטי וכי נושא המצוי בהליך משפטי לא יתברר על ידי הממונה.

בשל העדר סיוע אדמיניסטרטיבי ובשל משאבי הזמן המוגבלים לא התאפשר לאסוף ולעבד נתונים סטטיסטיים על דרכי הפניה, משך הטיפול ותוצאותיו.

הנני מקווה כי ההכרה בתועלת הציבורית ממענה לתלונות התושבים תביא להקצאת המשאבים הנדרשים למילוי התפקיד.

בברכה,



אלי יוספין, רו"ח

מבקר פנים וממונה על תלונות הציבור

