

2018

דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

רקע כללי

חוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן "החוק") מסדיר את סמכויות ותחומי פעולתו של הממונה על פניות הציבור. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי בירור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו.

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 לבירור 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 ברשות המקומית ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

לצורך בירור תלונה מוסמך הממונה לדרוש מכל אדם למסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור לדעתו בבירור התלונה, בכפוף לכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

אם העלה בירור 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.

דוח זה מתייחס לתלונות שטופלו על ידי הממונה במהלכה של שנת 2018. התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת תגובתו של הגורם האחראי על הנושא במועצה. בנוסף, נסקרו להתאם לצורך מסמכים שונים, נערכו סיורים במקרים הרלוונטיים והתקיימו שיחות עם בעלי תפקידים ותושבים.



הטיפול בתלונות בשנת הדוח:

ממצאים וטיפול	נושא התלונה	
מהנדס המועצה הודיע כי עבודות הסדרת הרחוב יחלו במהלך החודשיים הקרובים. תחילה הנחת תשתיות מים וביוב ובסיומן סלילת הרחוב והסדרת המדרכות.	מצב הכביש ברחוב תרפ"ט גרוע ולמרות שהובטח לסלול אותו בשנת 2017, טרם נעשה דבר.	1
הוגשה בקשה לסיוע רפואי למפקחת הארצית. הבקשה נדחתה והמועצה הגישה ערעור.	לא מאשרים סייעת לילד חולה אפילפסיה ללא אישור כי הוא מאוזן תרופתית. הנחת היסוד של הועדה אינה מתיישבת עם הטיפול התרופתי השהוא מתן מזרק בשעת התקף.	2
הטיפול הועבר לרכזת ביטוחים.	נזק לרכב עקב בור בכביש	3
האחריות לצריכה המשותפת היא של הדיירים והמועצה אינה יכולה לספק תשובות מה מקורה.	נטען כי בוצע חיוב שגוי עבור צריכה משותפת של מים	4
מהנדס המועצה הודיע כי עבודות הסדרת הרחוב יחלו במהלך החודשיים הקרובים.	בקשה לסלול כביש ברחוב תרפ"ט. פגיעה באיכות החיים עקב מפגעים בכביש.	5
התברר כי העובדות שתוארו בתלונה אינן נכונות וכי הטענות נובעות מסכסוך שכנים. המתלונן הודיע כי יתבע על הנזקים שלטענתו נגרמו לו ולכן הנושא אינו ראוי להתברר במסגרת תלונות הציבור.	תלונה על עובד מועצה שהעסיק בגיזום עצים בגינתו עובדי מועצה וגרמו נזק לעצי פרי השייכים לשכן.	6
ארון החשמל נפרץ ולכן התאורה אינה נכבית מידי יום בשעה 22:00. הותקן ארון חשמל המוגן בפני ונדליזם. ניתן לבצע אכיפה רק על בסיס תלונה מוצדקת של רעש בלתי סביר. יש קושי אובייקטיבי לממש את מדיניות המועצה כי המגרש יהיה בשימוש בשעות מסוימות בלבד כפי שרשום בשלט שהוצב במקום.	רעש ממגרש כדורגל ליד בית ספר מרחבים בשעות הצהריים בזמן שהמגרש אמור לא להיות בשימוש.	7



	נושא התלונה	מצאים וטיפול
8	שימוש במקלט פרטי ברח' כורש 7 לטובת מועדון צעירים. השימוש במקלט כמועדון גורם למצוקת חניה באזור.	המקלט רשום בנסח הטאבו כמבנה דו-תכליתי אשר בשעת חירום משמש את דיירי המקום ובשגרה מתוחזק על ידי המועצה. נמצא כי יש מספיק מקומות חניה לאורך הרחוב.
9	שכנים מגדלים תרנגולים והדבר מהווה מפגע.	התלונה הועברה לאיגוד הוטרינרי.
10	רחוב סמטת מתיתיהו אינו מופיע ברישומי משרד הפנים.	הודעה על הכרזת הרחוב נשלחה למשרד הפנים. מעבר לכך יש לפנות למשרד הפנים לברור סטאטוס הוספתו לרשימת הרחובות.
11	תושב דיווח על פנס שבור למוקד 106 ובמשך שלושה חודשים הבעיה לא טופלה.	התלונה נמצאה כצודקת. נמצא כי יש מחסור בגופי תאורה. הבעיה נפתרה.
12	תלונה על חיוב עבור צריכה משותפת בבית פרטי צמוד קרקע.	נמצא כי הותקן שעון בגבול מגרשים הפרטיים ולכן זוהי רשת מים פרטית של כל התושבים המתגוררים ברחוב זה. שבי הכניסה למתחם הנו בבעלות פרטית משותפת.
13	פיצוי מים חוזרים ברחוב הרימון	הוחל בתכנון קו חדש והכנות לבצוע.
14	תלונה על אי התקנת מד צריכת מים בבית משותף.	הקבלן חויב בצריכת המים המשותפת ובהתקנת מד מים.
15	הצפות חוזרות של הרחוב בביוב.	המועצה תפעל לניתוק חיבורים פירטיים של ניקוז למערכת הביוב.
16	חיוב בארנונה על נכס ריק ובגין צריכת מים חריגה.	ניתן פטור נכס ריק בתום תקופת המתנה. חשבון המים תוקן.



במהלך השנה התקבלו 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.

בברכה,



אלי יוספין

מבקר פנים וממונה על תלונות הציבור

