



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

מאי 2020

אייר תש"פ

9 ביוני 2020
י"ז בסיון תש"פ

לכבוד
מר שמעון מזוז - ראש המועצה
חברי המועצה
המועצה המקומית מיתר

נכבדי,

הנדון: דין וחשבון על פעולות הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

הריני מתכבדת להגיש את דוח תלונות הציבור לשנת 2019, על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (הממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.

השנה טופלו 29 תלונות בנושאים שונים ומגוונים: גבייה (ארנונה), הנדסה ורישוי בנייה, שפ"ה (אחזקה ואיכות סביבה), שירות לתושב (מוקד), מענה לפניות תושבים, חינוך, וטרינריה, הנהלה וועדות המועצה ועובדים. תלונה נוספת התקבלה באמצעות נציב תלונות ציבור במשרד מבקר המדינה וטופלה כיאות במועצה. מלינים נוספים פנו ללשכתי בתלונות בנושאים שונים, אולם לא מצאתי צורך בפתיחת תהליך של בדיקת תלונה, אלא ראיתי לנכון להפנות אותם לגורמים המתאימים במועצה או לכוון אותם בטיפול בבעיה שהציפו. יש לציין שחלק מהפונים לא ידעו למי לפנות בנדון ובאיזה אופן.

מבדיקת התלונות עולה כי מרביתן מוצדקות (13) או מוצדקות בחלקן (5). יש לציין כי במקרה אחד התקבלו שתי תלונות באותו נושא וכי הטיפול בהן בוצע במשותף.

לגבי כל תלונה נערך בירור, ובמידה שנמצאה מוצדקת, היא טופלה במסירות בידי עובדי המועצה הרלוונטיים. המלינים קיבלו תשובות, ובמקרים של התמשכות הטיפול - גם עדכונים בדבר מצב הטיפול.

לגבי חלק מהתלונות נכתב דוח בדיקה, והוא מובא במסגרת הדוח השנתי. דוחות הבדיקה נועדו לסייע ולכוון בתיקון הליקויים, והם כוללים המלצות לשם הפקת לקחים ומימושם במקרים דומים בעתיד.

בפתח הדוח מובאת תמצית כל התלונות ותוצאות הטיפול בהן, ולאחריה, מבחר דוחות בדיקה אשר נמצאו רלוונטיים לציבור התושבים במיתר ובכרמית.

כאמור בחוק, בתוך חודשיים ממועד מסירתו תקיים המועצה דיון בדוח הנוכחי. במקביל, יועבר הדוח לפרסום באתר האינטרנט של המועצה, לאחר הנגשתו לבעלי מוגבלויות.

ולבסוף, מבקשת אני להודות למנכ"ל המועצה, למנהלי המחלקות ולעובדים כולם על הסיוע מתוך רצון טוב בפתרון הבעיות שהעלו המלינים ועל מסירותם לתושבי מיתר וכרמית.

בברכה,

מטי מויאל

מבקרת המועצה והממונה על תלונות הציבור

העתקים:
מר ציון אלמלם - מנכ"ל המועצה
מר שוקי מנשה - גזבר המועצה

תוכן עניינים

מבוא ותמצית הדוח

1..... מבוא

3..... תמצית דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

דוחות בדיקת תלונות - מבחר דוגמאות

15..... דוח בדיקת תלונה בדבר שימוש במגרשי הספורט

17..... דוח בדיקת תלונה בדבר ליקויים בפרוטוקול ישיבת הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה

20..... דוח בדיקת תלונה בדבר אספקת פח אשפה לבית חדש

21..... דוח בדיקת תלונה בדבר מיזוג אולם הספורט

23..... דוח בדיקת תלונה בדבר תאורת מגרש ספורט מסנוורת

25..... דוח בדיקת תלונה בדבר ליקויי בטיחות בגן ילדים

מבוא ותמצית הדוח

מבוא

בסיס נורמטיבי

לפי סעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, "כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית". סעיף 8 לחוק קובע: "הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות". כל זאת, בתוך שנה מיום הגשת התלונה. לפי סעיף 11 לחוק, על הממונה להודיע למלין על תוצאות בדיקתו. כמו כן, "העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי - רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכו". הנילון מצדו יודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שנקבע.

תלונות הציבור במיתר

בשנת 2019 טופלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור 29 תלונות. תלונת תושב נוספת התקבלה באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, וגם היא טופלה כנדרש. כמו כן, התקבלו מספר תלונות שלא נרשמו מאחר שאינן עומד בקריטריונים לבירורן כתלונה. במקרים אלה, המלינים והפונים הופנו לטיפול הגורמים הרלוונטיים במועצה.

תוצאות בירור התלונות ואופן הטיפול בהן מובאים בדוח הנוכחי לשנת 2019.

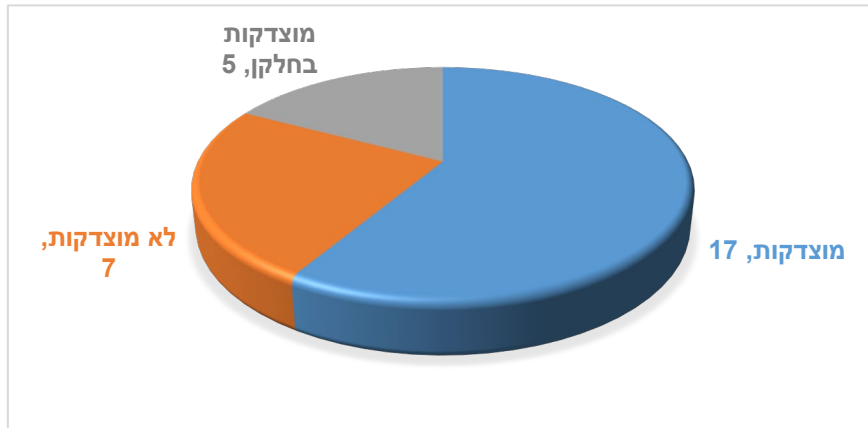
תחומי התלונות

נושאי התלונות מגוונים והן מתייחסות לתחומים שונים במועצה, כדלקמן:

מספר התלונות	התחום
2	גזרות (ארנונה)
7	הנדסה ורישוי בנייה
5	שפי"ה (אחזקה ואיכות סביבה)
8	שירות לתושב
2	חינוך
2	וטרינריה
2	הנהלה וועדות המועצה
1	עובדים
29	סה"כ

תוצאות בדיקת התלונות

באשר לפילוח הצדקת התלונות (ראו תרשים להלן), 17 תלונות נמצאו מוצדקות ולגבי 7 תלונות נמצא כי אינן מוצדקות. חלק מהתלונות (5) נמצאו מוצדקות בחלקן, קרי: סוגיות מסוימות שהעלו המלינים במסגרת התלונה נמצאו שגויות או לא מוצדקות.



תמצית דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2019

תלונות בתחום החינוך

1. **התלונה:** תושבי כרמית ביקשו להעביר את ביתם מבית ספר דתי בירוחם לחטיבת הביניים מיתרים, אך נתקלו בקשיים ועיכובים רבים.

ממצאים: התלונה איננה מוצדקת.

מנהלת מחלקת החינוך מסרה כי על פי הנוהל, כל מעבר מבית ספר דתי לבית ספר ממלכתי או להיפך דורש ועדה מקצועית. הוועדה נקבעה מיד כשהתאפשר, וזאת תוך מספר ימים בלבד.

תוצאות הטיפול בתלונה: המשפחה קיבלה מענה מהיר ומקצועי.

2. **התלונה:** תושב מיתר הלך בדבר ליקויי בטיחות חמורים בגן כלנית. לדבריו, בניגוד לפרסומי המועצה, ליקויים שאותרו במבדק בטיחות שביצע איש מקצוע חיצוני - לא תוקנו. עוד הוסיף כי בסיוור שערך בגן איתר ליקויים חמורים נוספים.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. המועצה לא טיפלה בליקויים שדווחו בקדימות 1 במשך זמן ארוך (לפחות במשך שמונת החודשים שחלפו בין מועדי המבדקים).

ב. הגן קיבל אישור בטיחות מהבודקים, אף שהליקוי לא טופל.

תוצאות הטיפול בתלונה: הממונה וידאה עם כל הגורמים במועצה כי הליקויים טופלו ותוקנו.

על המועצה להקפיד לבצע את כל המבדקים הנדרשים ולפעול לתיקון ליקויים שאותרו ו/או דווחו באופן מידי (קדימות 1) או בהקדם האפשרי (קדימות 2).

תלונות בתחום הנהלת המועצה וועדות המועצה

3. **התלונה:** אי-התאמה בין הנאמר בפועל לבין האמור בפרוטוקול לגבי ההחלטות שהתקבלו בישיבת הוועדה לתכנון ולבנייה (מליאה) מיום 14.5.19.

ממצאים: התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.

א. הפרוטוקול המפורסם באתר המועצה אינו משקף נאמנה את פירוט הדיון ואת תהליך קבלת ההחלטות.

ב. לא נשמע בהקלטה כי ראש המועצה התחייב לקיים סקר כפי שטען המלין.

ג. תמלול הדיון שפורסם שונה מהתמלול שהציג המלין בתלונתו, והוא קוצר, כך שלא נרשמו כל דברי ראש המועצה בישיבה. מנכ"ל המועצה הסביר את הפער ב"איכות התמלול" שביצעה חברת ההקלטות. הוא הדגיש כי אין לו כל יד בדבר וכך גם לראש המועצה.

ד. התמלול ופרוטוקול הדיון פורסמו ללא אישור הפרוטוקול בוועדה כנדרש.

תוצאות הטיפול בתלונה : הממונה על תלונות הציבור תבחן את ניהול הפרוטוקולים במסגרת ביקורת שהיא עורכת בתחום בתפקידה כמבקרת המועצה.

באשר לתמלול ופרוטוקול הדיון שפורסמו ללא אישור הפרוטוקול בוועדה כנדרש מסר מנכ"ל המועצה כי יקפידו על כך בעתיד.

4. **התלונה :** חבר מועצה הלין בפני הממונה על תלונות הציבור כי חרף בקשות חוזרות ונשנות לא קיבל לידי דוח הביקורת של משרד הפנים לשנת 2017.

ממצאים : התלונה נמצאה מוצדקת.

א. לא הועברו העתקי דוח 2017 לחברי המועצה ובייחוד לחברי הוועדה לענייני ביקורת.

ב. בקשות המלין בנושא לא נענו, אף שהוא זכאי לכך על פי חוק.

תוצאות הטיפול בתלונה : המלין, כמו יתר חברי המועצה, קיבלו עותק מדוח הביקורת של משרד הפנים לשנת 2017.

תלונות בתחום השירות לתושב

5. **התלונה :** המועצה איננה אוכפת את הסדר בהזמנת מגרשי ספורט לפי שעה, כפי שהיא עצמה פרסמה.

ממצאים : התלונה מוצדקת בחלקה.

א. למועצה אין אפשרות חוקית להגביל את השימוש רק לתושבי מיתר.

ב. המועצה איננה יכולה לאכוף את הסדרי הרישום והשימוש, אלא באמצעות רישום כללים ברורים בתקנון והוספת סנקציות למפרים אותם.

ג. המועצה לא עשתה שימוש באמצעים אחרים, כגון אמצעים טכנולוגיים, להסדרת השימוש במגרש הכדורגל.

תוצאות הטיפול בתלונה : המועצה פועלת ליישום פתרונות טכנולוגיים לבקרה ושליטה על השימוש במגרשי הספורט ביישוב.

6. **התלונה :** תושבת מיתר ביקשה להזמין פח ירוק במקום פח שחור שהיה ברשותה. משגילתה שהפח החדש גדול יותר ואיננו מתאים לגומחה המיועדת לו ביקשה להחזירו ולקבל את כספה בחזרה, אך בקשתה לא טופלה במשך חודש ימים.

ממצאים : התלונה מוצדקת.

א. מבצע ההזמנה בשירות לתושב לא בדק איזה סוג של פח אשפה מתאים למזמין, בפרט כשמדובר בכתובת בשכונה הוותיקה, שם הגומחות קטנות יותר.

ב. חרף פניות חוזרות ונשנות לגורמים שונים במועצה, נאלצה התושבת להמתין כחודש ימים עד אשר פונה הפח מביתה וכספה הושב לה.

תוצאות הטיפול בתלונה: הפח פונה מיד עם קבלת התלונה והתושבת זוכתה על הסכום ששילמה עבורו. מנהל מחלקת שפ"ה באותה עת התנצל בפניה והסביר את העיכוב בעומס הרב בתקופת החגים

למניעת הישנות מקרים אלה, מומלץ לבדוק עם תושב המזמין פח אשפה מהו גודל הגומחה.

7. **התלונה:** משפחה שנכנסה לביתה החדש בכרמית פנתה למוקד בבקשה לספק לה פח אשפה, אולם זה לא סופק במשך כחודשיים לאחר מכן חרף פניותיהם למוקד.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. לא נמצא הסבר מספק להיעלמות בקשת המלינה על פרטי כרטיס האשראי שבה.

ב. לא ברור מדוע המוקד פנה לתושבת אחרת ולא למלינה.

תוצאות הטיפול בתלונה: בעקבות הבירור, נערכה פנייה מהמוקד לתושבת ובוצע הליך הזמנת פח אשפה.

8. **התלונה:** המענה הקולי במחלקת שפ"ה איננו מאויש בשעות הפעילות המצוינות. בהודעה המוקלטת הנשמעת כאשר מחייגים למחלקה, השיחה מנותבת לשירות לתושב אך היא מיד מתנתקת.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

התלונה הצביעה על שתי תקלות במערכת הטלפונים במועצה:

א. תקלה טכנית בהעברת השיחות למוקד.

ב. במחלקת שפ"ה אין כיום מענה קולי אך ההודעה המוקלטת הושארה כשהייתה.

תוצאות הטיפול בתלונה: מנמ"ר המועצה טיפל באופן מידי בשתי התקלות וההודעה המוקלטת בוטלה. התושב הופנה לדווח על תקלות/אירועים למוקד המועצה.

9. **התלונה:** תושבים חדשים בכרמית לא הצליחו ליצור קשר עם מחלקת הגבייה במועצה כדי להסדיר את תשלומי הארנונה.

ממצאים: התלונה איננה מוצדקת.

א. המלינים התקשרו למועצה, אך לא היה מענה טלפוני באותה עת. מכתבים ששלחו באמצעות דואר אלקטרוני לא נענו באופן מידי.

ב. אחראית הגבייה פנתה למלינים כמענה על מכתביהם עוד בטרם התערבה הממונה על תלונות הציבור. תגובותיה לפניות תושבים ניתנות במסגרת המועד הקבוע בחוק ולעתים קרובות - בזמן קצר הרבה יותר.

10. **התלונה:** תושב מיתר הלין כי אין מענה טלפוני בכל מחלקות המועצה, למעט הביטחון. עוד הלין כי לא ניתן לאתר את מספרי הטלפון במועצה בפייסבוק. לדבריו, הוא קיבל הודעת דואר אלקטרוני מהמועצה בנוגע לאישור תושב ללא אפשרות להשיב.

ממצאים: התלונה איננה מוצדקת.

א. באתר המועצה מפורסם ספר טלפונים המפרט את כלל בעלי התפקידים במועצה, מספרי הטלפון וכתובת הדואר האלקטרוני האישית של כל אחד מהם.

ב. לגבי הזמינות הטלפונית, המועצה עברה שדרוג משמעותי בתחום המענה הטלפוני ושינוי מספרי הטלפונים של המועצה. כיום מטופלות השיחות הנכנסות במערכת לניהול שיחות הטלפון במחלקות גבייה, חינוך, הנדסה, ועדה לתכנון ובנייה ומוקד המועצה. במידה שהשיחות אינן נענות, המערכת חוזרת אל המתקשר. על כל פנים, יש להתקשר בשעות המענה הטלפוני המפורטות באתר המועצה. במידת הצורך, ניתן להשאיר הודעה לכל בעל תפקיד במוקד המועצה או לשלוח דואר אלקטרוני.

ג. בדף הפייסבוק של המועצה, בלשונית "אודות" מופיעה כתובת דואר אלקטרוני ליצירת קשר וטלפון של המוקד.

11. **התלונה** : תושב מיתר שניסה להפיק אישור תושב מקוון הלין כי הדבר לא עלה בידו חרף הקפדה על ההנחיות.

ממצאים : התלונה מוצדקת.

תלונת התושב הופנתה למנהל מערכות מידע במועצה והוא איתר תקלה בפרמטרים שהתקבלו ממשד הפנים. לדבריו, התקלה טופלה מול החברה לאוטומציה.

תוצאות הטיפול בתלונה : הופק עבור המלין אישור תושב.

12. **התלונה** : בני זוג תושבי מיתר ניסו להפיק אישור תושב מקוון אך הדבר לא עלה בידם חרף התשלום כנדרש והקפדה על ההנחיות.

ממצאים : התלונה מוצדקת.

תלונת התושב הופנתה למנהל מערכות מידע במועצה והוא איתר תקלה במערכת הפניו שבעטיה לא קיבל תשובה.

תוצאות הטיפול בתלונה : הוסבר לתושב כי כיום אינו עומד בקריטריונים לקבלת אישור תושב וכי יוכל לקבלו בשנת 2020.

תלונות בתחום הגזברות (ארנונה)

13. **התלונה** : המלין הגיש בקשה להנחה בארנונה אך לא קיבל אותה, חרף היותו הורה עצמאי שיש לו על ילדיו משמורת משותפת.

ממצאים : התלונה איננה מוצדקת.

א. המלין לא פעל על פי הנוהל ולא הגיש השגות לגבי גובה הארנונה במועד.

ב. כאמור בצו הארנונה, אם שני ההורים במשמורת משותפת מתגוררים באותו יישוב, לא ניתן לתת כפל הנחיה. במקרה כזה, ההחלטה על מתן הנחה היא לפי שיקול דעת הגזבר.

ג. לאור המשמורת המשותפת חולקה ההנחה בין בני הזוג, כל אחד למחצית השנה.

תוצאות הטיפול בתלונה: המלין קיבל מהממונה הסבר לגבי תהליך הגשת בקשה להנחה בארנונה והמועדים הקבועים בתהליך זה.

14. **התלונה:** זוג תושבים קבלו על גביית ארנונה עבור שטחים שאינם קיימים בתחום המגרש שלהם בין השנים 2011-2017 וכי המועצה מסרבת להשיב להם את כל הכספים שכבר שילמו עבור שטחים אלה.

ממצאים: התלונה איננה מוצדקת.

א. המלינים לא הגישו בשנים הנדונות השגות על גובה הארנונה בתוך 90 יום מקבלת הודעת התשלום, כנדרש בחוק.

ב. בינואר 2018 הגישו העוררים השגה במועד הנדרש בגין סיווג מבנה עזר כמחסן חוץ ובגין טעות בשטח הנכס. גזבר המועצה השיב להשגתם, הסיווג שונה והם זוכו בגין שתי ההשגות בתשלומי 2018.

ג. המלינים ערערו בפני ועדת ערר לעניין קביעת ארנונה כללית שליד המועצה המקומית מיתר, אולם נמצא כי הערר איננו בתחום סמכות הוועדה והוא נדחה על הסף.

תוצאות הטיפול בתלונה: המלינים קיבלו הסבר מהממונה על תלונות הציבור והופנו במידת הצורך לקבלת סעד בערכאות משפטיות.

תלונות בתחום הנדסה ורישוי בנייה

15. **התלונות:** בשנת 2017 התקבלה תלונה, לפיה התאורה החזקה במגרש ספורט הסמוך לבית המלין מסנוורת ומפריעה את מנוחת המלינים. התלונה נדחתה מאחר שהמלינים פנו למבקר המדינה בנושא.

בשנת 2019 התקבלה תלונה חוזרת של המלין הנ"ל, אשר טען כי מבקר המדינה עצר את הטיפול בתלונה עקב טיפול חלקי שעשתה המועצה להפחתת הסנוור. בתלונה נוספת שהתקבלה בנושא זה, קבלה המלינה על שעות התאורה עד שעות הלילה המאוחרות, המלוות ברעש בלתי סביר.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

לאור שעות התאורה המאוחרות ולאור הפסיקה, לתושבי הסביבה נגרם מטרד מפאת הסנוור הישיר.

תוצאות הטיפול בתלונה: בהתערבות ראש המועצה, הוקדם מועד כיבוי האורות לשעה 22:00.

כמו כן, המועצה פועלת לתכנון זמני הפעילות במגרש, הן כדי לעשות בו שימוש יעיל והן כדי לצמצם את המטרד וההפרעה לחיי התושבים בסביבה. לשם כך, נבדקות בין היתר אפשרויות טכנולוגיות.

16. **התלונה:** פעילות ענף הכדורסל הועברה לאולם הספורט החדש, אולם, ההורים הופתעו לגלות כי האולם איננו ממוזג.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. המועצה אכלסה את אולם הספורט החדש בלא שהשלימה את קבלת כל האישורים הנדרשים: אישור יועץ בטיחות, אישור יועץ נגישות ואישור כיבוי אש.

ב. כתוצאה מכך, המבנה לא חובר לחשמל באופן קבוע וממילא לא ניתן היה להשתמש במיזוג אוויר.

תוצאות בדיקת התלונה: מנכ"ל המועצה ומהנדס המועצה מסרו כי הם עושים מאמצים מול חברת חשמל להשלמת תהליך החיבור לחשמל אך צופים כי התהליך יימשך עוד מספר חודשים. האולם חובר לחשמל רק באמצע מאי 2020, כשנה לאחר קבלת התלונה וכשנה וחצי מחניכתו ותחילת הפעלת החוגים.

17. **התלונה:** קבלן הבונה במתחם המיועד לדיור מוגן החל בעבודות בקרקע לבניית שכונת מגורים ללא היתר. המליץ פנה לוועדה המקומית לתכנון ולבנייה לקבלת הסבר, אך לא קיבל מענה.

ממצאים: התלונה מוצדקת בחלקה.

א. הקבלן החל בבניית דיור מוגן - מבן C לפי היתר שקיבל כחוק (ביום 12.9.18).

ב. תכניות ההיתר לא פורסמו באתר הוועדה כנדרש בחוק.

תוצאות בדיקת התלונה: המליץ הוזמן למשרדי הוועדה המקומית לעיין בתכניות ההיתר. התכניות הועלו לאתר המועצה מספר ימים לאחר מכן.

18. **התלונה:** חבר מועצה הליץ כי אתר הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה איננו כולל כנדרש בחוק תכניות בנייה שונות, בהן תכנית הדיור המוגן, תכנית בית הספר היסודי ותכנית בית הספר התיכון.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. תכניות ההיתר לא פורסמו באתר הוועדה כנדרש בחוק.

ב. רק בהתערבות הממונה הועלו התכניות הנדונות לאתר, וגם זאת בשלבים אחת-אחת.

תוצאות בדיקת התלונה: התכניות הועלו לאתר הוועדה.

על הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה להקפיד על הוראות החוק ולפרסם באתר הוועדה את כל תכניות ההיתר.

19. **התלונה:** החלו עבודות בנייה במתחם הדיור המוגן היוצרות כמויות אבק גדולות החודרות לבית המליץ הסמוך למתחם. לא ננקטו צעדים הכרחיים למניעת האבק כגון הרטבת השטח וגידור גבוה.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. הקבלן קיבל אישור התחלת עבודה ליישור השטח וחפירת כלונסאות במסגרת הקמת מבן C במתחם הדיור המוגן.

ב. בשיחה עם מהנדס המועצה, הוא פנה לקבלן והורה לו להרטיב את השטח.

תוצאות הטיפול בתלונה : מפקח הבנייה ביצע מעקב אחר עבודות הבנייה ואכף את גידור השטח ומניעת אבק ומטרדים אחרים לתושבים. לדוגמה, גדרות הבתים השכנים כוסו בבד יוטה להגנה מפני אבק.



20. **התלונה :** התלונה עוסקת בבקשה להיתר בנייה מספר 201900019 להקמת בית כנסת במבנה יביל על מגרש ציבורי שבו ממקום מקלט ציבורי. המליץ טוען כי ההתנגדויות שהוא ושכנים אחרים הגישו אינן מטופלות כנדרש.

ממצאים : התלונה איננה מוצדקת.

ההתנגדויות הוגשו וטופלו כנדרש. הבקשה נסגרה על פי חוות הדעת של היועץ המשפטי לוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, והמתנגדים קיבלו הודעה על כך.

תלונות בתחום העובדים

21. **התלונה :** המלינה הועסקה כסייעת שילוב בגן ילדים במיתר במשך כשנה וחצי. המועצה לא ביצעה עמה תהליך סיום העסקה כנדרש, לרבות גמר חשבון והמצאת מסמכים שנדרשו לה לצורך העסקה במקום עבודה חדש.

ממצאים : התלונה נמצאה מוצדקת.

א. המלינה לא קיבלה תלושי שכר כמעט לאורך כל תקופת העסקתה. אחראית הגיל הרך מסרה כי היא אוספת תלושי שכר שלא נדרשו ושולחת אותם בדואר.

ב. לא בוצע תהליך סיום העסקה כנדרש, לרבות גמר חשבון. לא נמסרו למלינה המסמכים הנדרשים לה כדי לאפשר לה העסקה במקום עבודה חדש או להסדיר את ענייניה הרשמיים כגון מיסים וקופת פנסיה.

תוצאות הטיפול בתלונה : בהוראת מנכ"ל המועצה, ביצעו אחראית כוח אדם וחשבת השכר את תהליך סיום העסקה וגמר חשבון. כמו כן, נמסרו למלינה העתקים של כל תלושי השכר שלה.

תלונות בתחום שפ"ה

22. **התלונה:** מגרש ריק בצד ביתו של המלין הפך לאתר פסולת בנייה, לרבות פסולת כתוצאה מעבודות פיתוח, ואשפה. בפניות קודמות טופל השטח באופן חד פעמי, אך התופעה חוזרת על עצמה.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. השטח איננו מגודר ואיננו נקי.

ב. מפקח הבנייה שביקר במקום איתר פסולת שהשאירה אחריה חברת הפיתוח.

תוצאות הטיפול בתלונה: המלין התבקש להגיש תלונה במוקד השירות לתושב. מפקח הבנייה טיפל בתלונה ואכף את גידור המגרש וניקיונו.

23. **התלונה:** בעלת מגרש בכרמית שטרם החלה בבנייה הלינה כי חברת הפיתוח השליכה סלעים ענקיים במגרש וכי עקב כך היא איננה יכולה לגדר את המגרש כנדרש לפני תחילת בנייה.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. חברת הפיתוח השליכה אבנים גדולות במגרש זה. מחלקת הביטחון במיתר ביקשה להשתמש באבנים הללו לחסימות, אך בסופו של דבר לא עשתה בהן שימוש.

ב. מפקח הבנייה אפשר לבעלי המגרש לדחות את מועד גידור המגרש, עד לפינוי האבנים.

ג. המלינה לא ידעה למי לפנות בנושא זה ולכן פנתה לממונה

תוצאות הטיפול בתלונה: המלינה התבקשה להגיש תלונה במוקד השירות לתושב. מפקח הבנייה טיפל בתלונה, האבנים פונו והמגרש גודר.

בעת פתיחת בקשה להיתר בנייה, מומלץ להודיע למבקשים כיצד הם יכולים ליצור קשר עם גורמים שונים במועצה ובראש ובראשונה עם השירות לתושב.

24. **התלונה:** המלין מתגורר בסמוך למשרדי מחלקת הרווחה. לטענתו, במגרש ריק סמוך ניצבת מזה זמן רב ערימה גדולה מאוד של גזם ועשב יבש "המהווה מטרד וגם סכנת שריפה". לדבריו, פנה מספר פעמים למועצה, אך הערימה לא פונתה בטענות שונות.

ממצאים: התלונה מוצדקת.

א. חרף פניותיו הרבות, המלין לא קיבל מהמועצה מענה בזמן סביר.

ב. הסיבה שהעיכוב בפינוי נגרם בשל רכב שחסם את הכניסה למגרש ובעליו שהה בחו"ל, כך שלא ניתן היה לבקשו להזיזו, איננה עומדת במבחן הזמן הארוך שנדרש לביצוע הפינוי.

ג. משפ"ה נמסר כי מדובר בעשבייה שנוכשה מהמגרש הריק הסמוך, כדי להימנע ממוזיקים ורמשים. הממונה סבורה כי יש לפנות עשבייה שנוכשה לאתר ייעודי מתאים ולא למגרש סמוך.

תוצאות הטיפול בתלונה: הערימה פונתה והמגרש נוקה.

25. **התלונה** : תושבי מיתר מבקשים מהמועצה להדביר נחשים ומזיקים המגיעים ממסלעה בקרבת שטח ביתם.

ממצאים : התלונה איננה מוצדקת

א. ככלל המועצה איננה מבצעת הדברת נחשים. אם נראה נחש בשטח פרטי, יש להזמין לוכד נחשים מקצועי.

ב. באותה עת ערכה המועצה עבודות לחישוב שטחים וניקוי עשבייה ופסולת משטחים פתוחים.

תוצאות הטיפול בתלונה : בוצע חישוב לשטח בור סמוך לבית המלינים במסגרת עבודות החישוב המבוצעות ברחבי הישוב.

26. **התלונה** : תושבת מיתר הלינה על תאורה הדלוקה ללא צורך בשעות הלילה בפארק רבין ובמגרש כדורגל בכניסה לישוב.

ממצאים : התלונה מוצדקת.

א. בעיית התאורה במגרש הכדורגל טופלה מספר פעמים ללא הצלחה.

ב. כיבוי והדלקה של התאורה בפארק רבין מתבצע באופן אוטומטי ככל תאורת הרחוב ביישוב. תאורה מיוחדת מודלקת רק באירועים מיוחדים.

תוצאות הטיפול בתלונה : התאורה במגרש הכדורגל נכבית באופן אוטומטי בשעה 23:00. עד אז היא נדלקת רק כאשר יש שימוש במגרש על פי הזמנה.

תלונות בתחום הווטרינריה

27. **התלונה** : תושבת מיתר פנתה מספר לוטרינרית הרשות בנוגע לכלבה המשוטטת בסביבת ביתה מזה זמן, אך לא נענתה.

ממצאים : התלונה מוצדקת בחלקה.

א. תופעת הכלבים המשוטטים במיתר עולה בתלונות התושבים מדי שנה. מניסיון העבר, יש קושי ללכוד כלבים אלה, הן משום שהפונים אינם מספקים פרטים מזהים על הכלב או המיקום ושעות השוטטות והן משום שהם אינם רוצים לפגוע בכלב או בבעליו.



ב. המלינה אכן פנתה לשירות לתושב בנוגע לכלבה יותר מפעם אחת, תוך מסירת תיאור הכלבה (ותמונה) ופרטים מדויקים בדבר המיקום והזמן, אך מחלצי צער בעלי חיים לא הצליחו בתחילה לאתר אותה. יש לציין, כי המחלצים הגיעו יום לאחר הפנייה.

ג. כמענה לפנייתה קיבלה הפונה את ההודעה הבאה: "תושב יקר תודה על פנייתך. מחלצי צער בעלי חיים היה

ולא מצא אותו. תופעת הכלבים המשוטטים ידועה ומטופלת על ידי סיורים של מחלצים בכל שעות היום. אנו עובדים לפי הדיווחים של התושבים, שנמסרים לנו על ידי המוקד. במידה וידועה לך זהות בעלי הכלב אנא ידע אותנו על מנת שנוכל לפנות אליו. במידה והכלב נמצא אצלך בחצר, אנא דווח במוקד שנוכל לטפל במידוי. אם יש לך את האפשרות לצלם ולשלוח את התמונה של הכלב, זה יעזור מאוד."

תוצאות הטיפול בתלונה: בסופו של דבר, הכלבה אותרה ונלכדה.

הממונה ממליצה לנקוט באמצעים נוספים לאיתור כלבים משוטטים ולאכיפת החוק בנושא זה.

28. **התלונה:** מספר תושבים המתגוררים באותו רחוב במיתר הלינו כי כלבותיה של תושבת הרחוב נובחות במשך שעות ארוכות, לעתים בשעות הלילה המאוחרות. המלינים פנו לוטרנירית הרשותית ולגורמים נוספים במועצה וברשויות האכיפה לאכוף את חוק העזר בדבר פיקוח על כלבים וחתולים, אך לא קיבלו מענה ומפגע הרעש ממשיך מזה מספר שנים. אחת השכנות אף דיווחה כי הכלבות נכנסות לחצרה ואף תקפו אותה בעבר.

ממצאים: התלונה מוצדקת בחלקה.

א. הוטרנירית הרשותית ערכה מספר בדיקות בנושא ובתחילה אף שללה את הרישיון לבעלת הכלבות לתקופה מסוימת וחייבה אותה להגביה את גדר הבית. אולם, לאחר מכן בדקה שוב את הטיפול בכלבות ולא זיהתה מפגע רעש או סכנה לשכנים והרישיון הוחזר.

ב. בשל תלונות חוזרות ונשנות, ביקרה הוטרנירית במקום עם השוטר המקומי ועם הוטרניר המחוזי ולא נשמע רעש בלתי סביר.

ג. נערך מפגש גישור אצל מנכ"ל המועצה בהשתתפות הוטרנירית, השוטר המקומי והתושבים המלינים (בעלת הכלבות לא הגיעה לפגישה אף שזומנה). בפגישה סוכם על בדיקה באמצעות מכשיר למדידת רעש ופעולה בהתאם. הוטרנירית ציינה שמאחר שמדובר בכלבות מבוגרות המטופלות היטב ומטופחות, אין עילה לשלול את הרישיון.

ד. התושבים התלוננו שוב ושוב על מפגע הרעש, גם בשנת 2020. מסרטונים והקלטות שהועברו לממונה על תלונות הציבור עולה כי הכלבות נובחות על כל עובר אורח. הן גם נובחות על השכנים היוצאים לגינת ביתם, דבר המרתיע את הילדים המבקשים לשחק בגינה.

תוצאות הטיפול בתלונה: הווטרינרית הרשותית ערכה מספר סיורים במקום, חלקם עם השוטר המקומי ומצאה כי הכלבות מוחזקות כחוק. בסיוריה לא נתקלה בנביחות מטרידות. לדבריה, הכלבות היו באימון, הן אינן יוצאות מחוץ לחצר הבית ללא רצועה ולא נרשמו תקיפות מזה מספר שנים.

הממונה ממליצה להמשיך ולעשות מאמצים להשבת השקט ותחושת הביטחון לתושבי הרחוב. יש לבצע מדידה מקצועית של הרעש ולפעול כנגד בעלת הכלבים בכל האמצעים למניעת הרעש.

לתושבים עומדת הזכות לפנות לרשויות האכיפה במידה שהם סבורים שמדובר בעבירה על החוק.

**דוחות בדיקת תלונות
מבחר דוגמאות**

דוח בדיקת תלונה בדבר שימוש במגרשי הספורט

התלונה

תושב מיתר הלין בפני הממונה על תלונות הציבור כי המועצה איננה אוכפת את הסדר בהזמנת מגרשי ספורט לפי שעה, כפי שהיא עצמה פרסמה. לדבריו, בני הנוער נתקלים לעתים בקבוצות משחקים שאינם מוכנים לפנות את המגרש, בהתאם לשעות שהוקצו להם, וגורמי המועצה הרלוונטיים אינם מסייעים להם.

רקע

1. כדי לאפשר לציבור הרחב במיתר ליהנות מפעילות ספורט מפעילה החברה הכלכלית לפיתוח מיתר בע"מ מגרשי ספורט שונים הפזורים ביישוב.
השימוש במגרש הכדורגל מתנהל באמצעות הזמנת תורים. ניתן להזמין את התור באמצעות האפליקציה של השירות לתושב. לא ניתן להשתמש במגרש מעבר לשעות שהוזמנו.
לדברי מנהלת המוקד, הזמנת התורים מתאפשרת אך ורק לתושבים המשלמים ארנונה, אולם, מתברר כי לא ניתן לפנות משתמשים שאינם תושבים או לחסום את כניסתם או הזמנת מגרש.
2. במאי 2019 נכנס לתוקף נוהל שימוש במגרש הכדורגל לציבור. לפי הנוהל, יש להזמין את המגרש שבוע לפחות לפני האימוץ/אירוע, למלא טופס ולשלם לפי התעריף הקבוע בנוהל. המגרש יעמוד לרשות המשתמשים שהם תושבים למשך שעתיים, שבסופם עליהם לפנות את המגרש ואת כל הציוד ששימש אותם.
3. בפסק דין שחאדה זועבי ואח' נ' אלקבץ ואח' (עת"מ 3161-07-19, יולי 2019) נפסק בהסכמה כי אסור לעירייה למנוע כניסה לפארק שברשותה ממי שאינו תושב שלה.

ממצאים

1. המלין תיאר בתלונתו מקרה, אחד מיני רבים, שהגיע למגרש הכדורגל על מנת לסייע לבנו ולחבריו לפנות משתמשים אחרים, ככל הנראה שאינם תושבי מיתר, שתורם הסתיים ולא היו מוכנים להתפנות. פנייתו לאנשי הביטחון של מיתר בבקשת סיוע "להשליט את הסדר ולעזור בפנינו" נענתה בכך שאין בסמכותם לעשות זאת. במקרה זה תיאר המלין התנהגות אלימה שתוצאותיה פגיעה באחד הנערים שנזקק לטיפול רפואי.
2. מנהל מחלקת ביטחון מסר כי קיים בירור האירוע עוד ביום קרות המקרה הנ"ל. מנהל המשמרת הגיע באיחור היות שהיה בקריאה אחרת, אך אין למאבטח כל סמכות לפנות את המגרש.
- לדבריו, במקרה כזה יש לפנות למשטרה, אך גם השוטרים שהגיעו אמרו שאינם מתערבים, אלא במקרים של תקיפה או לצורך מניעת תקיפה.
3. לפי חוות דעתו של היועץ המשפטי למועצה לא ניתן לאכוף את הפינוי של המשתמשים מהמגרש. לעומת זאת, ניתן לגבות תשלום ממשמששי חוץ ותשלום סמלי בלבד מתושבי מיתר. כמו כן, יש

אפשרות לקבוע בתקנון את אופן הזמנת המגרש ואת הסנקציות למפרים את כללי השימוש בו. כמו כן, למאבטח מטעם המועצה מותר לכבות את האור במגרש.

מסקנות

התלונה מוצדקת בחלקה.

1. למועצה אין אפשרות חוקית להגביל את השימוש רק לתושבי מיתר.
2. המועצה איננה יכולה לאכוף את הסדרי הרישום והשימוש, אלא באמצעות רישום כללים ברורים בתקנון והוספת סנקציות למפרים אותם.
3. המועצה לא עשתה שימוש באמצעים אחרים, כגון אמצעים טכנולוגיים, להסדרת השימוש במגרש הכדורגל.

תוצאות הטיפול בתלונה

המועצה פועלת ליישום פתרונות טכנולוגיים לבקרה ושליטה על השימוש במגרשי הספורט ביישוב.

דוח בדיקת תלונה בדבר ליקויים בפרוטוקול ישיבת הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה

התלונה

בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלה תלונת חבר מועצה, המשמש כחבר הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה, לגבי פרוטוקול ישיבת הוועדה (מליאת המועצה) מיום 14.5.19. המלין הצביע על אי-התאמה בין הנאמר בפועל לבין האמור בפרוטוקול לגבי ההחלטות שהתקבלו בישיבה.

רקע

1. במיתר פועלת ועדה מקומית לתכנון ולבנייה וועדת משנה לתכנון ולבנייה.

סעיף 48 לחוק התכנון והבנייה, תשכ"ה-1965, מחייב את הוועדה לרשום פרוטוקולים ולפרסמם ולהקליט את ישיבותיה:

"(א) בכל ישיבה של מוסד תכנון יירשם ויוקלט פרוטוקול, ואולם חובת הקלטה לא תחול על ישיבות של רשות רישוי; יושב ראש מוסד התכנון יהיה אחראי לניהולם התקין של הפרוטוקול והקלטה ורשאי הוא, מטעמים שיירשמו בפרוטוקול, להפסיק את הקלמת הישיבה לצורך התייעצות.

(ב) הפרוטוקול ישקף נאמנה את פרטי הדיון ויצוינו בו, בין השאר –

- (1) מועד הישיבה ומקום קיומה;
- (2) סדר היום ושינויים שנערכו בו;
- (3) שמות חברי מוסד התכנון הנוכחים בישיבה ותפקידיהם, ובוועדה מקומית – גם שמות הנציגים בעלי הדעה המייעצת, בציון אלה שנכחו בפתיחת הישיבה, וכן שמות החברים והנציגים כאמור שנעדרו מהישיבה ותפקידיהם;
- (4) קיומו של מניין חוקי לפי סעיף 42;
- (5) שמות מוזמנים שאינם חברי מוסד התכנון ואינם הנציגים בעלי הדעה המייעצת שנכחו בישיבה ותפקידיהם;
- (6) מהלך הדיון, לרבות עמדות הנציגים בעלי הדעה המייעצת בוועדה מקומית, הפסקות בהקלמת הישיבה לצורך התייעצות והטעמים להפסקות;
- (7) החלטות שקיבל מוסד התכנון בישיבה ותוצאות הצבעות שהתקיימו, וכן פירוט המשתתפים בכל הצבעה, ואם דרשו זאת לפחות שלישי מחברי מוסד התכנון – אופן הצבעתו של כל אחד ממשתתפי ההצבעה;
- (8) הודעות שחובה למסרן למוסד התכנון לפי חוק זה.

(ג) (1) פרוטוקול ישיבה יובא לאישור מוסד התכנון כסעיף ראשון בסדר היום של הישיבה הראשונה הבאה שמקיים מוסד התכנון; לא היה סיפק בידי יושב ראש מוסד התכנון להכין פרוטוקול ולהביאו לאישור כאמור, יובא הפרוטוקול לאישור מוסד התכנון בישיבה הראשונה לאחר המועד שבו הועבר לחברי מוסד התכנון כאמור בפסקה (2).

(2) פרוטוקול ישיבה יועבר לחברי מוסד התכנון, ובוועדה מקומית – גם לנציגים בעלי הדעה המייעצת, זמן סביר לפני הישיבה שבה יאושר הפרוטוקול, ובכל מקרה, לא יאוחר משלושים ימים ממועד הישיבה; חבר מוסד התכנון או נציג בעל דעה מייעצת שנכח בישיבה שלגביה נערך הפרוטוקול, רשאי לבקש את תיקון הפרוטוקול, עד למועד אישורו על ידי מוסד התכנון;

2. הנושא שעמד על סדר היום ונדון בישיבה היה "שינוי ייעוד מדיוור מוגן למגורים: דיון עקרוני בבקשה לשינוי ייעוד המגרש משימוש של דיור מוגן לשימוש של מגורים לבקשת הבעלים". בעלי המגרש ביקשו ממליאת הוועדה לאשר שינוי ייעוד לקרקע מדיוור מוגן לשכונת מגורים. הישיבה הוקלטה כנדרש ונרשם פרוטוקול דיון ופרוטוקול החלטות. הפרוטוקול לא אושר בישיבת מליאה, אך הוא פורסם באתר האינטרנט של המועצה בין הפרוטוקולים של ישיבות המועצה.

ממצאים

1. לפי ההקלטה, בטרם הכריז מנכ"ל המועצה על סיום הישיבה, אמר ראש המועצה בין היתר: "אני שומע את כולם, אנחנו נשתף את הציבור ונחליט. נדחה את ההצבעה בינתיים." לא נמצא שראש המועצה הביע התחייבות לקיים סקר, כפי שטוען המלין. בתמליל המובא בפרוטוקול הישיבה החתום, כפי שהוא מפורסם באתר המועצה, הושמטו דברים אלה של ראש המועצה. מנכ"ל המועצה הסביר את הפער ב"איכות התמלול" שביצעה חברת ההקלטות. הוא הדגיש כי אין לו כל יד בדבר וכך גם לראש המועצה.

2. בסיכום ההחלטות בפרוטוקול נרשם:

"ישיבת מליאה מן המניין כוועדת בנין עיר לחודש מאי החלטה מספר 2 מיום 14/05/19

בסעיף שינוי ייעוד מדיוור מוגן למגורים: דיון עקרוני בבקשה לשינוי ייעוד המגרש משימוש של דיור מוגן לשימוש של מגורים לבקשת הבעלים הוחלט ע"י מליאת המועצה בדיון בסעיף א' שעל סדר היום, לקיים דיון נוסף לשינוי ייעוד מדיוור מוגן למגורים."

3. לא נמצא כי נערכה הצבעה לקיים דיון נוסף ולא הובאו בפרוטוקול דברי ראש המועצה בדבר שיתוף הציבור.

4. נערך דיון נוסף בנושא בוועדה המקומית (מליאה) מספר 2019005 בתאריך 25.9.19. הדיון לא הוקלט כנדרש.

מהות התכנית לפי פרוטוקול הדיון:

א. שינוי ייעוד קרקע מייעוד אזור משולב (מגורים מיוחד ומוסד) לייעוד מגורים א', מבנים ומוסדות ציבור, מסחר, שביל, דרכים ושצ"פים.

ב. קביעת תכליות ושימושים מותרים בייעודי הקרקע.

ג. קביעת הוראות, זכויות ומגבלות בנייה.

ד. קביעת תנאים למתן היתרי בנייה.

הוועדה החליטה "להמליץ להפקיד את התכנית. בכפוף להסכמה מוחלטת של היזם לשומה שהוכנה ע"י הוועדה וללא הסתייגויות."

מסקנות

התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.

1. הפרוטוקול המפורסם באתר המועצה אינו משקף נאמנה את פירוט הדיון ובמיוחד את העובדה שלא התקיימה הצבעה או התקבלה החלטה בתהליך מסודר. פירוט הדיון שהוא למעשה תמלול של הישיבה איננו כולל את דברי ראש המועצה בסיום הישיבה.
2. עם זאת, לא נשמע בהקלטה כי ראש המועצה התחייב לקיים סקר.
3. תמלול הדיון שפורסם שונה מהתמלול שהציג המלין בתלונתו, והוא קוצר, כך שלא נרשמו דברי ראש המועצה הנ"ל.
- תגובת מנכ"ל המועצה: "הפער נובע מאיכות התמלול מול ההקלטה של חברת [...] אני כמנכ"ל המועצה וגם ראש המועצה מעולם לא ביצענו תיקון כלשהו בכל תמלול."
4. התמלול ופרוטוקול הדיון פורסמו ללא אישור הפרוטוקול בוועדה כנדרש. תגובת מנכ"ל המועצה: "לגבי הטענה שהפרוטוקול לא הובא לאישור בישיבה שלאחר מכן - נקפיד על כך בעתיד."

תוצאות הטיפול בתלונה

- הממונה על תלונות הציבור תבחן את ניהול הפרוטוקולים במסגרת ביקורת שהיא עורכת בתחום בתפקידה כמבקרת המועצה.
- באשר לתמלול ופרוטוקול הדיון שפורסמו ללא אישור הפרוטוקול בוועדה כנדרש, מסר מנכ"ל המועצה כי יקפידו על כך בעתיד.
- חברת ההקלטות הוחלפה והיא איננה מועסקת יותר במועצה.

דוח בדיקת תלונה בדבר אספקת פח אשפה לבית חדש

התלונה

משפחה שנכנסה לביתה החדש בכרמית פנתה למוקד בבקשה לספק לה פח אשפה, אולם זה לא סופק במשך כחודשיים, חרף פניותיהם למוקד.

רקע - תהליך הזמנת פח אשפה לבית חדש

כדי לקבל פח אשפה, על התושבים החדשים לפנות למוקד, שם ימסרו את פרטיהם ופרטי כרטיס האשראי.

המוקד יעביר את הנתונים לחברה המספקת את פחי האשפה, החברה תחייב את התושב בעלות הפח ותספק לו פח חדש. החברה גם תשלח למבקש קבלה על החיוב.

התהליך אמור להימשך ארבעה ימים לכל היותר.

ממצאים

המשפחה נכנסה לגור בביתה ב-1.5.19.

בתאריך 5.5.19 סרה הגברת למוקד והגישה פיזית בקשה להזמנת פח אשפה חדש, תוך שהיא מוסרת את פרטי האשראי שלה. יש לציין כי היה זה יום רצוף אירועים ביטחוניים (אזעקות וביטול לימודים במיתר). טופס בקשתה ופרטי האשראי לא נמצאו במוקד וכרטיס האשראי לא חויב.

ב-20.5.19 פנו בני המשפחה למוקד (מספר פנייה 1061424) וביקשו לבדוק מדוע הזמנתם איננה רשומה בחברה המספקת את הפחים. מהמוקד נמסר, ואף תועד בדוח הפנייה, כי נעשו מספר ניסיונות לשוחח עם הפונה בטלפון וכי כשהצליחו להשיג אותה היא טענה "שהם מעולם לא הזמינו פח וגם לא השכנים שבאותה כתובת". מבירור עם מנהלת המוקד עולה כי המוקדנים פנו לגברת בעלת שם משפחה זהה אך במספר טלפון שונה.

לאחר כחודש ניגשה המלינה שוב למוקד וביקשה לברר מה עלה בגורל בקשתה, אולם לא קיבלה תשובה.

מבירור עם המלינה עולה כי לא קיבלה כל פנייה מהמוקד בנושא זה ואף לא נרשם חיוב כרטיס האשראי שלה על שם החברה המספקת את פחי האשפה.

מסקנות

התלונה מוצדקת.

לא נמצא הסבר מספק להיעלמות בקשת המלינה על פרטי כרטיס האשראי שבה.

לא ברור מדוע המוקד פנה לתושבת אחרת ולא למלינה.

תוצאות הטיפול בתלונה

בעקבות הבירור, נערכה פנייה מהמוקד לתושבת ובוצע הליך הזמנת פח אשפה.

דוח בדיקת תלונה בדבר מיזוג אולם הספורט

התלונה

תושבת מיתר התלונה בפני הממונה על תלונות הציבור בנוגע לאולם הספורט החדש. לטענתה, הועברה פעילות ענף הכדורסל לאולם זה, אולם, ההורים הופתעו לגלות כי האולם איננו ממוזג ואף היו דליפות בתקופת גשמי החורף.

ממצאים

1. בניית אולם הספורט

באוקטובר 2017 התקבל היתר בנייה לאולם הספורט ובנייתו החלה. בתאריך 12.9.18 התקבל טופס 4 זמני, ב"כפוף להשלמת אישורים סופיים מהג"א וכיבוי אש". התקבל אמנם אישור יועץ בטיחות ביצוע מול תכנון בהתאם לחוק ולדרישות חוזר מנכ"ל משרד החינוך, אולם הוא לא המליץ לאשר את אכלוס המבנה. נוסף על כך, אישור יועץ נגישות התייחס "לבניין בלבד", וסביבתו ודרכי הגישה עדיין אינן נגישות. אולם הספורט החדש במיתר נחנך באוקטובר 2018. פעילות ענף הכדורסל הועבר לשם מהאולם הישן סמוך לחניכתו. האולם חובר לחשמל רק באמצע מאי 2020, כשנה וחצי לאחר חניכתו ותחילת הפעלת החוגים.

2. תלונות קודמות

באפריל 2019 פנתה תושבת מיתר אחרת למוקד והודיעה ש"המזגן תקול באולם הפיס החדש". תגובת האחראי על נושא המזגנים במועצה, אליו הפנייה הועברה לטיפול הייתה: "אין מזגנים באולם פיס החדש". לכך הגיבה התושבת: "הבנתי כי אין גנרטור וגם לא יהיה. סגירת התלונה לא פותרת את הבעיה...". בנובמבר 2018 פנה מנהל מחלקת רישוי עסקים למהנדס המועצה ולמנהלת מחלקת הספורט והחוגים, והתריע בפניהם שלא הוגשה בקשה להפעלת האולם וכן שהאולם אינו עומד בדרישות רישוי העסק, בהן אישור כיבוי אש.

3. התייחסות המועצה

התלונה נשואת דוח זה הועברה לתגובת מנכ"ל המועצה: "הבעיה היא בחיבור חשמל קבוע. זה מטופל. צפי כחצי שנה ואולי אף יותר. גם אני, מהנדס המועצה וגם ראש המועצה... מנסים להקדים מול חברת החשמל."

מסקנות

התלונה מוצדקת.

- א. המועצה אכלסה את אולם הספורט החדש בלא שהשלימה את קבלת כל האישורים הנדרשים. באולם מתקיימים חוגי ספורט לילדים, ללא אישורי יועץ בטיחות ויועץ נגישות כנדרש וללא אישור כיבוי אש.
- ב. כתוצאה מכך, המבנה לא חובר לחשמל באופן קבוע ולכן לא ניתן היה להשתמש במיזוג אוויר. פעילות ספורטיבית בתנאי חום קיצוני, ואף בחום הקיץ, איננה מיטבית, בפרט כאשר מדובר בספורט תחרותי.

המלצות

1. על המועצה להשלים בדחיפות את האישורים הנדרשים להפקת טופס 4 קבוע.
2. לאור הסיכון לבטיחות המתאמנים, אין לאכלס את המבנה ללא כל האישורים הנדרשים.

דוח בדיקת תלונה בדבר תאורת מגרש ספורט מסנוורת

התלונות

בשנת 2017 התקבלה תלונה, לפיה התאורה החזקה במגרש הספורט הסמוך לבית המלין מסנוורת ומפריעה את מנוחת המלינים. התלונה נדחתה מאחר שהמלינים פנו למבקר המדינה בנושא.

בשנת 2019 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור שתי תלונות בנושא, אחת מהן של המלין הנ"ל, אשר טען כי מבקר המדינה עצר את הטיפול בתלונה עקב טיפול חלקי שעשתה המועצה להפחתת הסינוור. המלינה השנייה קבלה על שעות התאורה עד שעות הלילה המאוחרות, המלוות ברעש בלתי סביר.

רקע

1. טיפול מבקר המדינה בתלונה משנת 2017

בעקבות פניית המלין למבקר המדינה הוחלט במועצה על שני צעדים לביצוע מידי: הפסקת התאורה במגרש בשעה 23:00 בכל יום באמצעות "שעון שבת" והתקנת "סינרים" על הפנסים הפונים לכיוון שכונת מגוריו של המתלונן. לטווח הארוך יותר הוחלט על הקמת סוללת עפר צמוד למגרש האתלטיקה.

ביצוע הצעדים הנ"ל התארך אמנם¹, אולם התקנת ה"סינרים" והגבלת שעות התאורה לא הביאו לפתרון המטרד.

2. פסיקה בתחום מטרד אור

בניגוד לרעש, החוק והתקנות אינם מתייחסים באופן ישיר למטרד אור. עם זאת, בית המשפט פסק² כי ניתן להתייחס לכך כאל "זיהום אור" וכי הוא אכן מהווה הפרעה: "...אכן, דומה שאין צורך באותה מומחיות של המומחה, כדי להעריך שסנוור ישיר מהווה מטרד; וסנוור ישיר של מקרקעין עלול גם להביא לפגיעה ישירה ביכולת ההנאה מהם... אין חולק על כך שסנוור ישיר עלול להוות מטרד..."

בית המשפט התייחס גם לתכלית הפעלת הזרקורים, ופסל אותה כרלוונטית לטענת המטרד: "עוד בקשה הנתבעת להדגיש כי הפעלת הזרקורים נעשתה לתכלית ראויה ולקידום האינטרס הציבורי לשמו נוסדה. דא עקא, שתכלית הצבת והפעלת הזרקורים אינה רלוונטית כלל בבחינת טענת המטרד. עוולת המטרד מתמקדת בסבירותו של הנוק שנגרם לניזוק, ולא בסבירותה של פעולת המזיק (רע"א 6483/15 נתיבי ישראל החברה הלאומית לתשתיות תחבורה בע"מ נ' רות קטן ו-56 אח' [פורסם בגבו], 2.8.16, פסקה 41 בפסק הדין)."

ולבסוף, נקבע בדעת מומחה כי "קיימים מדדים מקובלים למדידת מידת הבהיקות של משטח מואר וערכים מירביים, אשר חריגה מהם עלולה להביא לקביעה כי מדובר בסנוור המהווה 'זיהום אור'."

¹ באופן "בלתי סביר" לדעת נציג מבקר המדינה.

² ת"א 14-10-29906 מיקדן בית דירות בע"מ ואח' נ' החברה העירונית לפיתוח תירות בהרצליה בע"מ

ממצאים

1. תאורת המגרש מופעלת מדי יום בשבוע ומכובה באמצעות "שעון שבת" בשעה 23:00. עדויות לכך שזמן הכיבוי איננו מדויק ושולעתים האור נשאר דולק עד שעה מאוחרת יותר נמצאו בתלונות מוקד. התלונות, שהתקבלו אף לאחר שעת חצות, מעידות על כך שהתאורה עדיין דולקת וילדים משחקים במגרש הספורט ומרעישים. יש לציין שחלק מהתלונות התקבלו בסופי שבוע ובחגים.
2. הותקנו סינרים על הזרקורים אולם הם לא פתרו את הבעיה.



מסקנות

התלונה מוצדקת.

לאור שעות התאורה המאוחרות ולאור הפסיקה, לתושבי הסביבה נגרם מטרד מפאת הסנוור הישיר.

תוצאות הטיפול בתלונה

בהתערבות ראש המועצה, הוקדם מועד כיבוי האורות לשעה 22:00. כמו כן, המועצה פועלת לתכנון זמני הפעילות במגרש, הן כדי לעשות בו שימוש יעיל והן כדי לצמצם את המטרד וההפרעה לחיי התושבים בסביבה. לשם כך, נבדקות בין היתר אפשרויות טכנולוגיות.

דוח בדיקת תלונה בדבר ליקויי בטיחות בגן ילדים

התלונה

בלשכת הממונה על תלונות הציבור התקבלה תלונת תושב בדבר ליקויי בטיחות חמורים בגן כלנית. לדבריו, בניגוד לפרסומי המועצה, ליקויים שאותרו במבדק בטיחות שביצע איש מקצוע חיצוני - לא תוקנו. עוד הוסיף כי בסיור שערך בגן איתר ליקויים חמורים נוספים.

רקע

1. חוזר מנכ"ל משרד החינוך "בטיחות, ביטחון ושעת חירום" בנושא סידורי בטיחות במבני מוסדות החינוך (עג/6(א), סעיף 5.1-52) קובע את אחריות הרשות המקומית לבטיחות ילדי מוסדות החינוך:

"2.1 האחריות הישירה לתקינות המתקנים והתשתיות במוסדות החינוך ולעמידתם בדרישות החוק והתקנים מוטלת על הרשות המקומית/על הבעלות.

2.2 כל מוסד חינוכי ייבדק פעם בשנה לקראת פתיחת שנת הלימודים, והליקויים והמפגעים יתוקנו. המוסד יאושר סופית עד 15 באוגוסט בכל שנה, ואישור הבטיחות יועבר למוסד החינוכי.

2.3 באחריות הרשות המקומית/הבעלות להעביר את כל אישורי הבטיחות השנתיים של מוסדות החינוך שברשותה למחוז של משרד החינוך."

2. בסעיף 3.2 לחוזר מנכ"ל משרד החינוך, הוראת קבע מס' 0086 (4.3.18) מובאות הנחיות בנושא לרשות המקומית:

"3.2.1 על הרשות המקומית/הבעלות לדאוג לתקינות המבנים, המקלטים, המתקנים, החצרות, הגדרות והשערים הכלולים בשטח המוסד החינוכי ושל דרכי הגישה אליו, לרבות חניות, תחנות הסעה והסדרי תעבורה אחרים.

3.2.2 על הרשות המקומית/הבעלות לוודא שמוסדות החינוך שבתחומה, על מתקניהם, ייבנו בהתאם למפרטי הבטיחות שפורסמו על ידי משרד החינוך ובכפיפות לכל דין החל על הרשות המקומית בנושא (כגון חוק התכנון והבנייה ותקנותיו).

3.2.3 הרשות המקומית/הבעלות אחראית לפתיחת שנת הלימודים החדשה ללא תקלות ומפגעי בטיחות עקב בנייה, שיפוצים ותיקונים בכיתות ובחצרות של גני הילדים. פעולות בנייה, תיקונים ושיפוצים יבוצעו בחופשות החגים ובפגרת הקיץ, ולא בתקופת הלימודים...

3.2.4 הרשות המקומית/הבעלות תקיים מדי שנה, החל מחודש אפריל, מבדק בטיחות בכל גני הילדים להערכת הסכנות באותם גני ילדים הפועלים בתחומה או באלו הנמצאים בבעלותה. מבדקים אלו ישמשו בסיס לתכנית עבודה לתיקונים ולהכנת גני הילדים לקראת פתיחת שנת הלימודים.

3.2.5 ברשות המקומית ובבעלות יימצא אישור היערכות והכנה בטיחותית לכל גן ילדים. דיווח על אישור זה יועבר מדי שנה עד 15 בחודש אוגוסט לידי הממונה על הבטיחות במחוז באמצעות קב"ט מוסדות החינוך הרשותי.

תהליך זה אינו בא במקום הבדיקות השוטפות והתחזוקה הנעשות במהלך השנה.

3.2.6 הרשות המקומית/הבעלות תמפל במפגעי הבטיחות שהובאו לידיעתה על ידי מנהלת הגן,

לרבות מתקני המשחק בחצר ועמידה בתקן הישראלי 1498.

3. בנספח א' לחוזר מנכ"ל 0086 מובאת "רשימת נושאים לבדיקת ליקויי בטיחות בגן הילדים

בחתך תקופתי על ידי מנהלת הגן או על ידי הסייעת" בנוסף לבדיקות התקופתיות שבאחריות הבעלות:

"א. יומי

מס'	הנושא	פירוט
1.	מתקני חצר	<ul style="list-style-type: none"> שלמות המתקן, שרשראות, חבלים, שלבים בליטות וקצוות חדים העלולים לסכן ילדים, כמו ברגים, מסמרים, לוחות שבורים פינוי חפצים שאינם שייכים לחצר, כמו אבנים, גרוטאות, שאריות אוכל, פסולת ניקוי ארגו החול מפסולת, מאבנים וכדומה (כיסוי הארגו בסוף היום) בדיקה ויזואלית של מתקני המשחקים בגן ע"י איש צוות הגן
2.	דלתות	<ul style="list-style-type: none"> קיומם של אביזרים למניעת היפגעות האצבעות: מגן אצבעות בצד הצירים ומניעת סגירתן בצד השני מתקן ותפס הדלת לקיר בסוף מהלך הפתיחה מתקן להאטת תנועת הדלת
3.	חשמל	<ul style="list-style-type: none"> שלמות המכסים של השקעים והקפדה על גובהם שלמות אבזרי חשמל (קומקום, חומי חשמל, מלוויזיות, מקררים וכו') מבחינה ויזואלית בלבד, מנקודת המבט של איש צוות הגן
4.	נושאים המחייבים תשומת-לב מיוחדת יום-יומית	<ul style="list-style-type: none"> גזירה במספריים עבודה עם כלי עבודה בגינה, בפית הנגרות עבודה עם חומרים שיש להם ריח חריף כמו פלסטלינה, דבקים, צבעים מחמים אחסון חומרי ניקוי וחומרים רעילים חצר גרוטאות

ב. שבועי

מס'	הנושא	פירוט
1.	גדרות	תקינותן, יציבותן ושלמותן של הגדרות
2.	הדלקת אש	הדלקת נרות שבת (ע"י מבוגר ובפיקוח רחוק מהישג יד ילדים)

ג. חודשי

מס'	הנושא	פירוט
1.	תיק עזרה ראשונה	לרבות התכולה המפורטת בחוזר מנכ"ל ותוקפה
2.	מתקני חצר	איתור מפגעים הנראים לעין
3.	מקומות מסתור	איתורם ונמרום
4.	צמחים רעילים	איתורם, עקירתם וסילוקם
5.	לחצן מצוקה	לחצן מצוקה מחובר למוקד הרשות/הביטחוני
6.	שער כניסה	בדיקת תקינות ואפשרות פתיחה
7.	יציאות חירום	בדיקת תקינות ואפשרות פתיחה של השערים
8.	עדכון נהלים ומלפונים	בדיקה ועדכון של נוהלי הביטחון והבטיחות ושל רשימת המלפונים לשעת חירום ותיק נחוני הגן בפתיחת שנה"ל

4. מבדקי הבטיחות במוסדות החינוך במיתר ובכרמית מבוצעים בידי חברה חיצונית. דוחות

המבדקים מועברים למהנדס המועצה, אך הם אינם מלווים בתמונות או תיעוד אחר של הליקוי.

לאחר תיקון הליקויים או במידה שהליקויים נמצאים בתהליך טיפול - הבודקים מוציאים אישור בטיחות למוסד החינוכי.

החברה איננה אחראית על תיקון הליקויים, אלא שהדבר נתון לאחריות המועצה.

ממצאים

1. להלן ממצאי המבדק הבטיחות שבוצע בתאריך 19.6.19:

תאריך המבדק 19.6.19	שם המוסד גן כלנית	סמל מוסד
------------------------	----------------------	----------

פירוט הממצאים

קדימות 1				
ס'90	תחום הבדיקה	סעיף ברשימת מבדק	הדרישה לתיקון ולשיפור	הממצא, מהותו ומיקומו
1.	אלמנטים וחומרים במבנה: דלתות	5.24	הידיות, המנעולים או חיפויים ("רוחסות") יהיו שלמים, חלקים וחופשיים מבליטות ברגים, פינים או חלקי פרוול אחרים.	גומייה של דלת השירותים קרועה ומהווה מפגע
2.	חצר המוסד : ארגון החצר	3.13	לא יהיו בחצר מקומות מסתור המקשים על הבקרה ועל השליטה.	קיימת פינה נסתרת לייד המחסן

קדימות 2				
ס'90	תחום הבדיקה	סעיף ברשימת מבדק	הדרישה	הממצא, מהותו ומיקומו
1.			אין	

2. להלן ממצאי מבדק הבטיחות שבוצע בתאריך 18.2.20:

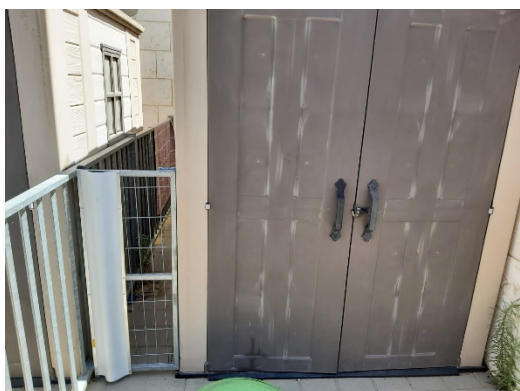
תאריך המבדק 18.2.20	שם המוסד גן כלנית	סמל מוסד
------------------------	----------------------	----------

פירוט הממצאים

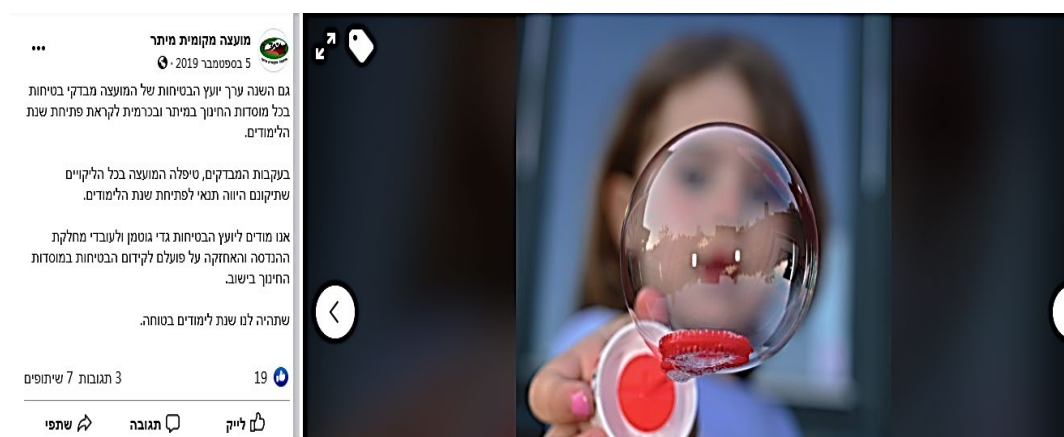
קדימות 1				
ס'90	תחום הבדיקה	סעיף ברשימת מבדק	הדרישה לתיקון ולשיפור	הממצא, מהותו ומיקומו
1.	אלמנטים וחומרים במבנה: דלתות	5.23	הדלתות חצוידנה באבזר או באבזרים לצורך מניעת משיכת אצבעות. א. התקנת סגן אצבעות נדרשות לשני הצדדים של הדלת כשיש אפשרות הילכדות אצבעות. ב. האסת אגף הדלת במהלך סגירתו. ג. מעצור דלת במצב פתוח. האבזר יותקן בקיד, בגובה אגף הדלת ולא ברצפה. ד. במסלס ובמדחב סוגן יש להתקין סגן אצבעות ואלמנט קיבוע שיתאם לדלת. ה. בדלתות קלות של שירותים נדרשת הגנה מתאימה. חדש לוחא שבכל הזלזות יש הגנת לאצבעות	סגן אצבעות קרוע בכניסה לגן
2.	חצר המוסד שבילים	3.22	השבילים משטרי הכניסה לבניין, דרכי הגישה והשטחים בחצר – כל אלה יהיו סלולים או מרצפים או כבועים, ללא מהמורות ובליסות, ופניהם מחוספסים, לסניעת החלקה.	בורות בדשא סינססי
3.	חצר המוסד : ארגון חצר	3.13	לא יהיו בחצר מקומות מסתור המקשים על הבקרה ועל השליטה.	קיימת פינה נסתרת לייד המחסן

קדימות 2				
ס'90	תחום הבדיקה	סעיף ברשימת מבדק	הדרישה	הממצא, מהותו ומיקומו
1.	חצר המוסד- גדר	3.29	הקצה התחתון של הרשת ישוּקע בקרקע, ויחובר אל כסיס בסון או בפרופיל אופקי מסור לקרקע. הקצה העליון לא יהיה חופשי, כי-אם יחחק בפרופיל ברזל ארפקי.	קוצים בחלק העליון של הגדר ההיקפית

3. ניתן לראות שלא כל הליקויים שאותרו במבדק 2019 תוקנו : הליקוי "קיימת פינה נסתרת ליד המחסן" מופיע שוב במבדק 2020, בשתי הפעמים בקדימות 1.
- זאת ועוד, על מנהלת הגן היה לאתר את הליקוי במסגרת בדיקות הבטיחות החודשיות שעליה לבצע לפי נספח א' לחוזר מנכ"ל 0086, ולדאוג ל"נטרולו".
4. ליקויים נוספים המופיעים בשני המבדקים הם פגמים במגיני אצבעות³. לפי נספח א' הנ"ל, על הגננת/סייעת לבדוק זאת מדי יום, וממילא לדווח על ליקוי ולדאוג לתיקונו המידי.
5. האחראי על אחזקת גני הילדים במיתר מסר כי "בוצעו מעל 95% מליקויי הבטיחות בגן כלנית. מה שנשאר זה הערות על טיב של הדשא סינטטי בחצר."
- מבצעי הבדיקה דיווחו כל פינות המסתור בכל הגנים נסגרו (ראו בתמונות דוגמאות משני גנים). לטענתם, לא הייתה דחיפות בתיקון הליקוי מאחר שאין מדובר במפגע מסכן חיים.



6. בתחילת שנת הלימודים (5.9.19) פרסמה המועצה פוסט בדף הפייסבוק שלה ובו היא מצהירה כי טיפלה בכל ליקויי הבטיחות שאותרו במוסדות החינוך.



³ במבדק 19.6.19 נרשם כ"גומייה של דלקת השירותים"

מסקנות

התלונה מוצדקת.

1. המועצה לא טיפלה בליקויים שדווחו בקדימות 1 במשך זמן ארוך (לפחות במשך שמונת החודשים שחלפו בין מועדי המבדקים).
2. הגן קיבל אישור בטיחות, אף שהליקוי לא טופל.

המלצות

על המועצה להקפיד לבצע את כל המבדקים הנדרשים, הן בידי יועץ הבטיחות והן בידי צוותי הגנים. במידה שאותרו ליקויים או שהתקבלו דיווחים על ליקויים ממקורות שונים, יש לפעול לתיקונם המידי - אם מדובר בקדימות 1 ובהקדם האפשרי - אם מדובר בקדימות 2.