



# דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

מאי 2022

אייר תשפ"ב

# תוכן עניינים

---

1	מבוא
2	בסיס נורמטיבי
3	תלונות הציבור במיתר
4	תחומי התלונות
5	תוצאות בדיקת התלונות
6	תמצית הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2021
7	תלונות בתחום הנהלת המועצה
8	תלונות בתחום הגזברות
9	תלונות בתחום הנדסה ורישוי בנייה
12	תלונות בתחום שפ"ה

# 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 דיני 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 לכך". הנילון מצדו יודיע לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד שנקבע.

סעיף 7 לחוק מגדיר את סמכות הממונה על תלונות הציבור:

" (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

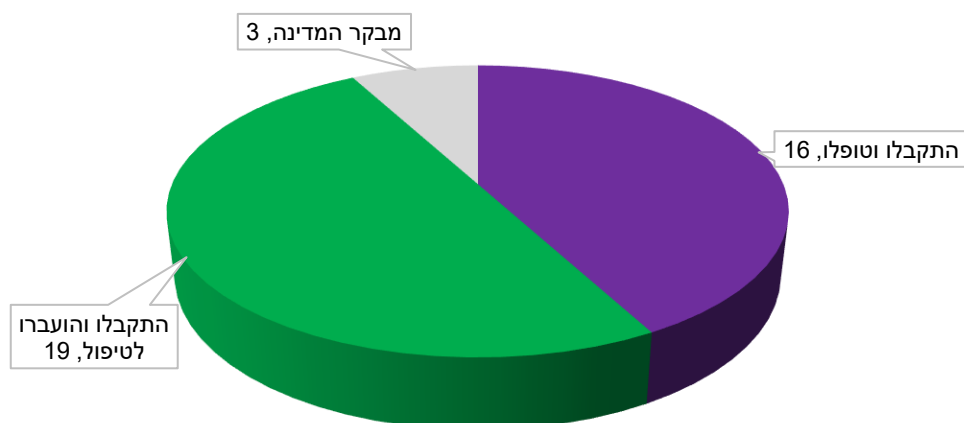
- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
  - (2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
  - (3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
  - (4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;
  - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (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 קמ"א(1) דן בהם;
  - (2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

שנת 2021 התאפיינה במשבר קשה עקב התפשטות נגיף הקורונה שכלל הגבלות מחמירות בתקנות ובהנחיות ממשלתיות, בהן הגבלת פעילות הרשויות המקומיות ואיסור קבלת קהל פנים אל פנים.

## תלונות הציבור במיתר

בשנת 2021 התקבלו בלשכת הממונה על תלונות הציבור כארבעים תלונות, כמחציתן לא נרשמו מאחר שאינן עומדות בקריטריונים לבירורן כתלונה. במקרים אלה, בוצע בירור ראשוני עם המלינים ועם גורמים מקצועיים במועצה, והמלינים והפונים הופנו לטיפול הגורמים הרלוונטיים במועצה. הממונה על תלונות הציבור ערכה מעקב ככל האפשר אחר הטיפול בפניות אלה. לעתים, בוצע תהליך זה פעם נוספת לאחר שהמענה שניתן לא היה מספק או שהוא לא הושלם.

### תלונות הציבור 2021



כל התלונות שנרשמו טופלו תוך ביצוע מעקב הדוק מול גורמים רלוונטיים במועצה כדי לוודא תיקון הליקוי. המלינים קיבלו תשובה מהממונה וכן עדכונים לגבי תהליך תיקון הליקויים.

שלוש תלונות תושבים התקבלו באמצעות נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה. אף שלפי החוק אין הדבר בתחום סמכות הממונה על תלונות הציבור במועצה (סעיף 7(א)(5) לחוק), ניתן סיוע לנציגי הנציב הן בבירור מול גורמים רלוונטיים במועצה והן במענה לאמור בתלונה.

ראוי לציין כי לממונה על תלונות הציבור הגיעו העתקים של 16 תלונות נוספות אשר הופנו לגורמים שונים במועצה, לעתים לאחר שהמלינים הונחו לעשות זאת.

## תחומי התלונות

נושאי התלונות שטופלו מגוונים והן מתייחסות לתחומים שונים במועצה, כדלקמן:

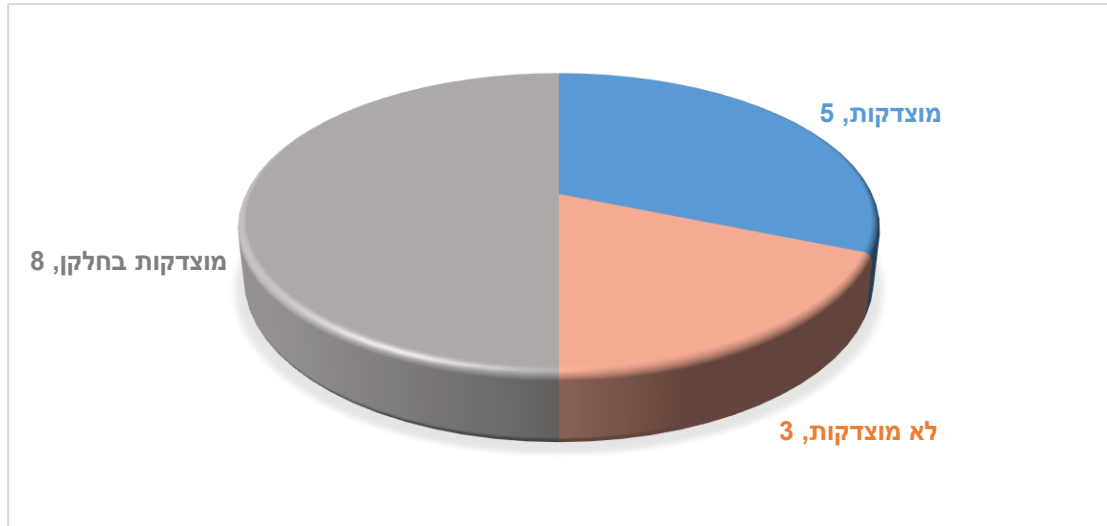
מספר התלונות	התחום
4	גזברות (ארנונה, מים ואגרות)
7	הנדסה, רישוי בנייה ופיקוח על הבנייה
3	שפ"ה (אחזקה, גינון ואיכות סביבה)
2	הנהלת המועצה וכללי
<b>16</b>	<b>סה"כ</b>

נושאי התלונות שלא טופלו בידי הממונה מגוונים, וגם הן מתייחסות לתחומים שונים כדלקמן:

מספר התלונות	התחום
1	חינוך
3	הנדסה, רישוי בנייה ופיקוח על הבנייה
5	שפ"ה (אחזקה, גינון ואיכות סביבה)
5	הנהלת המועצה וכללי
1	גזברות וגבייה
1	רווחה
3	ביטחון ובטיחות
<b>19</b>	<b>סה"כ</b>

## תוצאות בדיקת התלונות

באשר לפילוח הצדקת התלונות, מרביתן נמצאו מוצדקות או מוצדקות בחלקן, קרי: סוגיות מסוימות שהעלו המלינים במסגרת התלונה נמצאו שגויות או לא מוצדקות. שלוש תלונות נמצאו לא מוצדקות.



תוצאות בירור התלונות המובאות בדוח הנוכחי לשנת 2021. כל המלינים קיבלו תשובה בכתב או שנושא התלונה הובא על פתרונו. הממונה על תלונות הציבור עורכת מעקב אחר הטיפול בתלונות שמבצעים הגורמים המקצועיים במועצה.

# תמצית הטיפול בתלונות הציבור לשנת 2021

## תלונות בתחום הנהלת המועצה

1. **התלונוה**: ההתקשרות עם חברה חיצונית לשירותי דוברות איננה תקינה ותוך ניגוד עניינים ושימוש לא הולם בשירותיה.

זוהי תלונוה חוזרת אשר טופלה בשנת 2020, ותקציר הטיפול בה מובא בדוח השנתי על תלונות הציבור.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה מוצדקת בחלקה.

א. לא נמצאה ראיה לקיומו של ניגוד עניינים באמצעים הנתונים והמידע המצויים בידי הממונה על תלונות הציבור.

סעיף 3.2 להסכם כולל הצהרת החברה בנושא זה: "הדובר מצהיר בזאת כי אין לו למנהליו או לבעלי מניותיו כל ניגודי עניינים מלבצע את שירותי הדוברות נשוא הסכם זה וכי יעדכן באופן מידי את המועצה ככל שיתעורר חשש כאמור." מכאן, שהמועצה נקטה אמצעים למניעת ניגוד עניינים בשירותים שתספק החברה.

ב. חרף הצהרת ראש המועצה בנושא, ההסכם לא תוקן ולא הוגדר מחדש תפקיד החברה כנדרש.

כאמור, בין יתר תפקידי החברה המצוינים בהסכם נמנים: "ניסוח נאומים" ו"ניסוח דפי מסרים לחברי הקואליציה ולבעלי תפקידים". אלה עלולים לסתור את האמור בחוזרי מנכ"ל משרד הפנים 5/2001, 5/2002 ו-10/2004 ובמכתבה של מנהלת אגף בכיר בקרת הון אנושי ברשויות מקומיות (להלן: ריענון להנחיות), המבהיר "כי הדובר הינו דובר הרשות המקומית ולא דובר ראש הרשות, ולפיכך הוא אינו רשאי לדברר עניינים שהינם פוליטיים במהותם."

בריענון ההנחיות נאמר: "יובהר כי הדובר הינו דובר הרשות המקומית ולא דובר ראש הרשות, ולפיכך הוא אינו רשאי לדברר עניינים שהינם פוליטיים במהותם." בניגוד לאמור בריענון ההנחיות, המועצה מעסיקה חברה חיצונית כדוברי המועצה. אף כי נמסר לממונה שהחברה נותנת שירותי מדיה בלבד, לא נמסר מי מעובדי המועצה ממלא תפקיד זה.

הארכת ההסכם איננה תקינה: נחתמה ב-26.2.20 לתקופה שבין 31.3.22-1.4.21. לא נמצא מסמך המתייחס לתקופה שבין מארס 2020 למארס 2021.

ג. על כל פנים, ההסכם פג בסוף מארס 2022, נערך מכרז חדש ונחתם הסכם עם החברה שנבחרה.

2. **התלונוה**: פניות חבר מועצה בבקשות לחוות דעת ליועץ המשפטי למועצה לא נענו.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה מוצדקת בחלקה.

א. פניות חבר המועצה לא נענו בטווח זמן סביר.

ב. הממונה ביקשה את חוות הדעת של היועץ המשפטי למועצה בנושא. לפיה, יש להעביר בקשות לחוות דעת משפטית באמצעות מנכ"ל המועצה, אך אין בידו למנוע את העברת הבקשה.

## תלונוות בתחום הגזברות

3. **התלונוה** : התושב קיבל חשבון מים בסכום כפול מהתקופה המקבילה בשנה קודמת, בלי שחל כל שינוי במספר הנפשות או שאירעה נזילה.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה מוצדקת בחלקה.

א. התושב לא קיבל מענה לפנייתו עד לתשובת הממונה, כחודש לאחר פנייתו.

ב. צריכת המים איננה חריגה אלא מתייחסת לתקופה של 72 יום במקום התקופה הרגילה המונה 60 ימים.

ג. מד המים הישן יוחלף במסגרת החלפת מדי מים ישנים. במידה שיוכח שמד המים היה תקול, יחושב החזר על פי כללי רשות המים.

4. **התלונוה** : התושב מבקש את התערבות הממונה על תלונוות הציבור בהסדרת אפשרות לפריסת תשלומי ארנונה לשני תשלומים.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה איננה מוצדקת.

א. התושב פנה לגורמים שונים במועצה בבקשה לאפשר פריסת תשלומי הארנונה לשני תשלומים, אך נענה בשלילה. ממשרד הפנים הופנה לטיפול הממונה לגבי אופן חישוב החוב.

ב. הבירור העלה כי ניתן לפרוס תשלום שובר דו-חודשי רק באמצעות הוראת קבע, דהיינו, פריסת התשלום השנתי ל-12 תשלומים שווים, או באמצעות כרטיס אשראי (קרדיט).

5. **התלונוה** : התושב הגיש בקשה לביטול אגרת ניקיון במגרש שברשותו (טרם נבנה) עקב נסיבות אישיות. בקשתו הועברה לדיון בוועדת הנחות אך נדחתה בלא שקיבל את הנימוקים להחלטה או את פרוטוקול הישיבה, חרף בקשות חוזרות ונשנות.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה מוצדקת בחלקה.

א. לוועדת הנחות בארנונה אין כל סמכות לדון בקשה לביטול אגרת ניקיון. רשות מקומית איננה מוסמכת ליתן הנחות מאגרות הקבועות בחוקי העזר ללא הסמכה מפורשת בחוק העזר.

ב. יש להיענות לבקשתו לקבל את פרוטוקול הישיבה.

ג. עדכון מאי 2022 : היועץ המשפטי למועצה קבע כי ועדת הנחות רשאית לדון בבקשת המלין, בהתאם לסעיף 17(ב) לחוק העזר : "המועצה רשאית להפחית אגרה או לוותר עליה מחמת ענין של אדם המשוחרר מארנונה". בקשתו תועלה לדיון לשנה הנוכחית.

6. **התלונוה** : בעלי מגרש בכרמית אשר טרם החלו בבניית ביתם קובלים על חובתם לשלם אגרת ניקיון מבלי לקבל שירותי ניקיון, שהרי אינם מייצרים כל אשפה או לכלוך.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה איננה מוצדקת.

א. על פי סעיף 17(ג) לחוק עזר למיתר (שמירת הסדר והניקיון), התשמ"ח-1988, יש לשלם אגרת אחזקת מגרשים החל מיום רכישת המגרש.

ב. בעלי המגרשים הריקים קיבלו מכתב מגזבר המועצה המפרט את חובתם לשלם אגרת ניקיון, גם אם לא התחילו בבנייה.

## תלונות בתחום הנדסה ורישוי בנייה

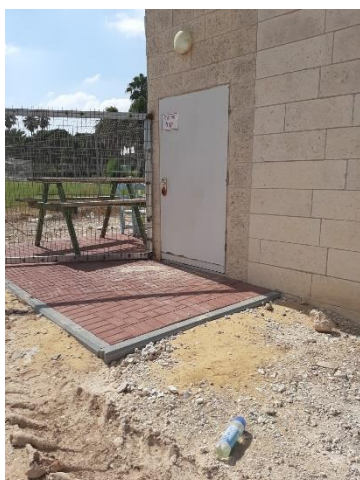
7. **התלונה:** שירותי הנכים במגרש הכדורגל אינם נגישים. המועצה ריצפה את הגישה לשירותים, אך חסמה בגדר את המעבר משטח המגרש.

**תוצאות בירור התלונה:** התלונה מוצדקת.

א. המועצה אכן ריצפה את אזור השירותים לנכים. בוצע ריצוף בחזית חדר השופטים וחדרי ההלבשה וכן עד הגישה לשירותי הקהל.

ב. במקום הוצבה גדר המפרידה בין חדר השופטים והמלתחות לבין השירותים. מכאן שהגישה לשירותים לקהל הרחב היא אך ורק מאחור.

ג. השירותים אומנם מונגשים לנכים, אך דרך הגישה אליהם משובשת ולא מרוצפת והתנועה עליה איננה קלה עד בלתי אפשרית לבעלי מוגבלות הנעזרים באמצעי ניידות שונים, בייחוד בחורף.



הכניסה לשירותים והגדר המפרידה



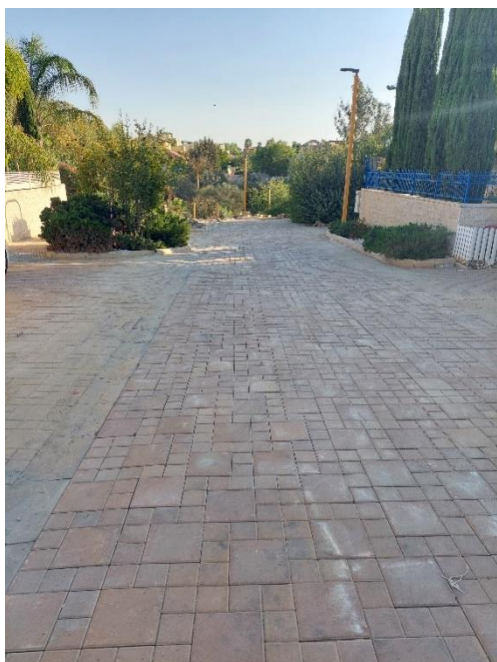
דרך הגישה לשירותים

ד. מהנדס המועצה מסר כי המבנה והגיזור בוצעו בהתאם להנחיות עמותת הספורט שתמכה בבנייה ובפיקוחה.

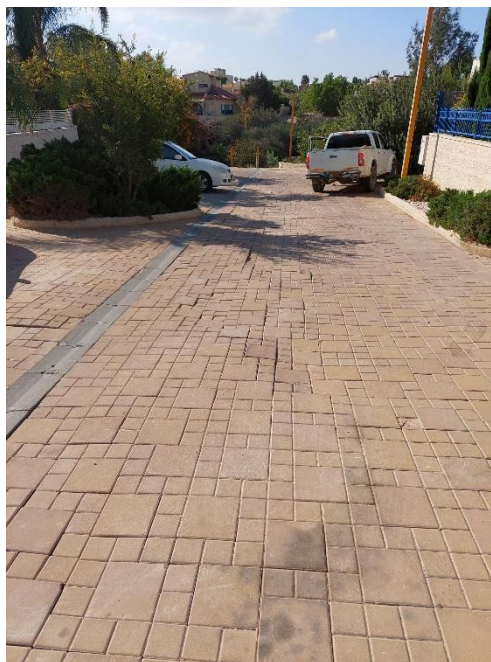
8. **התלונה:** לאחר סיום הטיפול בפיצוץ צינור מים ברחוב רימון במיתר חלה שקיעה של אבני הריצוף ברחוב, מצב הגורם נזק לכלי הרכב של תושבי הרחוב. המועצה לא החזירה את המצב לקדמותו.

**תוצאות בירור התלונה:** התלונה מוצדקת.

המפגע תוקן רק לאחר התערבות הממונה כשלושה חודשים לאחר פניית התושבים למועצה ודיווח על מצב הריצוף. אחת הסיבות לעיכוב הטיפול במפגע היה עיכוב בתקצוב.



אחרי השיקום



לפני השיקום

9. **התלונה:** עודפי עפר מעבודות שבוצעו לצורכי ניקוז בכרמית נשפכו צמוד לגדר התושב. כתוצאה מכך הונמכה החומה ומי הגשמים מתנקזים לשטח מגרשו. המלין ציין גם פגיעה בגדר מגרשו במהלך העבודות.

**תוצאות בירור התלונה:** התלונה מוצדקת.

א. אכן, עודפי העפר נשפכו סמוך לגדר וגרמו למפגע. הממונה אף איתרה פסולת בניין שנותרה במקום לאחר ביצוע העבודות.



ב. המלין פנה בעצת הממונה לשירות לתושב, אך לא קיבל כל מענה.

ג. מהנדס המועצה ומנהל הפרויקטים פעלו באופן מידי להסרת המפגע.



10. **התלונה** : פס האטה שהותקן בסמוך לבית המלינה גבוה מאוד וגורם לרעש וזעזועים מרכבים כבדים שעוברים עליו במהירות. המלינה דיווחה על נזקים בקירות ביתה ובשבילי החצר כתוצאה מהזעזועים.

**תוצאות בירור התלונה**: התלונה איננה מוצדקת.

- א. פס ההאטה בוצע בפיקוח מתכנן מומחה. בדיקת מהנדס המועצה העלתה ביצוע תקין.
- ב. השילוט והתמרור בסביבה מתריע היטב על ההגבהה.
- ג. הרעש והזעזועים נגרמים מנסיעה מהירה של נהגי כלי רכב כבדים. חשוב להדגיש כי מטרת ההגבהה להאט את הנסיעה.
- ד. הומלץ למלינה להיפגש עם מהנדס המועצה לקבלת הסבר הנדסי מורחב.

11. **התלונה** : עיכוב גדול בקבלת אישור לטאבו.

**תוצאות בירור התלונה**: התלונה מוצדקת בחלקה.

- א. אכן היה עיכוב בקבלת האישורים מהמועצה. העיכוב נבע מעומס חריג.
- ב. האישור הראשון הופק תוך זמן קצר, אולם בשל טעות אנוש חלה טעות בפרטים האישיים.
- ג. על המבקש להסדיר ליקויים וחריגות בנייה.

12. **התלונה** : הודעה על הרחבת בית כנסת לא נתלתה במועד הקבוע בחוק, כך שלא היה סיפק בידי המתנגדים להגיש התנגדות

**תוצאות בירור התלונה**: התלונה מוצדקת בחלקה.

- א. אין כל תיעוד במועצה למועד תליית ההודעה. בהסתמך על דיווח המלינה, המודעה נתלתה באיחור.
- ב. הממונה עדכנה את המלינה כי שישים הימים להגשת התנגדות יחלו כאשר השכנים יקבלו מכתב רשום בנושא מאת הוועדה.

13. **התלונה** : מגרש ריק במיתר משמש שנים רבות כמחסן לחומרי בנייה של קבלן ומהווה מטרד רעש ולכלוך לתושבים המתגוררים בסמוך אליו. פניות רבות למועצה לא טופלו ומצב המגרש נותר בעינו.

**תוצאות בירור התלונה**: התלונה מוצדקת.

- א. המגרש מלא בחומרי בניין וכן מוצבים בו מבנים ומחסנים ללא היתר בנייה.
- ב. התלונה טופלה לראשונה כבר בשנת 2012, אך הטיפול לא הניב תוצאות.
- ג. בעלי המגרש לא נענה לדרישות המועצה לפנות את המבנים ולנקות את המגרש. הועבר לאכיפה ולטיפול משפטי.

## תלונוות בתחום שפ"ה

14. **התלונוה** : תושבת מיתר פנתה אל הממונה על תלונוות הציבור בנוגע למצב ניקיון המדרכה הסמוכה לביתה, לאחר שפניות רבות שלה לשירות לתושב לא נענו.

**תוצאות בירור התלונוה**: התלונוה מוצדקת.

א. תמונות שסיפקה המלינה וביקור במקום הצביע על רסיסי זכוכית על המדרכה. נוסף על כך, נצפו צינורות השקיה מפורקים המהווים מכשול על המדרכה.

ב. פניית התושבת בנוגע למפגע הנ"ל כחודש לפני שפנתה לממונה נרשמה כמטופלת והתושבת קיבלה משוב כי היא טופלה.

ג. המפגע טופל על ידי מחלקת שפ"ה מיד עם פניית הממונה בנושא. מנהל מחלקת שפ"ה הדגיש כי המקום סמוך לבית כנסת פעיל ולעתים קרובות המדרכה מלוכלכת, חרף ניקיון תדיר של המדרכה בידי צוות עובדי שפ"ה.

15. **התלונוה** : התושב קובל על גיזום מסיבי של עץ. פניותיו לשירות לתושב לא נענו

**תוצאות בירור התלונוה** : התלונוה מוצדקת בחלקה.

א. הגיזום המסיבי של העץ בוצע בהוראת ראש המועצה. הסיבה לכך היא בעיה בריאותית מסכנת חיים של אחד מתושבי הסביבה.

ב. מוקד השירות לתושב לא השיב לתושב ולא עדכן אותו בנעשה.

16. **התלונוה** : התנהגות לא נאותה של פקח איכות הסביבה.

**תוצאות בירור התלונוה** : התלונוה מוצדקת.

א. הפקח לא הציג תעודה רשמית כנדרש וצילם את התושבת ואת רכבה ללא אישורה.

ב. בקשת המלינה להמתין עד שתפנה את הגזם לא נענתה והפקח רשם לה דוח.

ג. העסקתו של הפקח מועצה הסתיימה.