



**המועצה המקומית
בנימינה-גבעת עדה**
Binyamina-Givat Ada Local Council

מועצה מקומית בנימינה- גבעת עדה

דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

מרץ 2023

הממונה על תלונות הציבור

מבקר המועצה משמש גם כממונה על תלונות הציבור ופועל מכוח חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן: "החוק").

האיחוד בין שני התפקידים נותן בידי מבקר כלים לראייה כוללת ורחבה אחר פעולות הרשות מהיבטים שונים, ובכלל זה ההיבט הציבורי הכללי של ההתייחסות לתושב בבואו במגע עם הרשות המקומית.

מהות תפקידו של הממונה על תלונות הציבור זהה למהות תפקיד המבקר, בעוד ההבדל שביניהם הוא בכך, שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, בעוד שלממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות התושב – הפרט ושמירתן, שכן הנחת היסוד הינה, שהגנה על זכויותיו של התושב היא אינטרס ציבורי מובהק.

תפקידו של הממונה על תלונות הציבור לפקוח עינו על הרשות המקומית לבל תזניח את חובתה כלפי האזרח – לנהוג בו בהגינות ובתום לב ותוך שמירה על זכויותיו החוקיות.

בהקשר זה יש לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה תחליף לבעלי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים.

החוק מגדיר את דרכי עבודתו של הממונה בטיפולו בתלונות, בין היתר, דרכי בירור התלונה, סוגי התלונות שאין לבררן ודרך הגשת התלונה.

על פי החוק, הממונה על התלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון תוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

במהלך שנת 2022 הוגשו לממונה באופן ישיר 8 תלונות.

יצוין, כי במהלך השנה נעשו פניות רבות לממונה במגוון נושאים. פניות אלו, הועברו על ידי הממונה לגורם הרלוונטי במועצה לטיפול ו/או הפונה הופנה להגיש פנייה במוקד.

להלן פירוט התלונות

תלונה מספר 1:

ביום 7.04.22 הוגשה לממונה תלונה על ידי זוג תושבים בנוגע לדרישת המועצה לתשלום היטלים עבור תוספת בנייה שבנו בביתם. הזוג טען, כי פנו לגורמי המועצה וטענו כי אינם חבים מאחר והתשלום בגין ההיטל כבר שולם על ידם בעבר, וכי תשובת המועצה הדוחה טענותיהם ניתנה ללא מתן תגובה מפורטת ומנומקת. בפנייתם ציינו כי מבוקש לדון שוב בטענותיהם על מנת שלא יישאו בכפל תשלום. נעשתה פנייה על ידי הממונה למחלקת הגבייה והתבקשו להתייחס לטענות שמדובר בדרישה לתשלום היטל שכבר שולם בעבר על ידי התושבים וכי פנייתם נדחתה ללא מתן פירוט לפשר דחיית טענותיהם. ממחלקת הגבייה נמסר כי חומרים הנוגעים, בין היתר, למקרה דנן זומנו מהארכיון. ביום 14.4.22 נמסר לממונה כי הנושא טופל ובא על פתרונו.

תלונה מספר 2:

ביום 16.5.22 הוגשה תלונה על חוסר מענה מצד גורמי מחלקת החינוך במועצה בנוגע להחלטה לגבי ילדי חוץ המעוניינים להירשם במסגרות חינוכיות בתחום המועצה. הפונה ציינה כי מזה 3 שבועות מנסה לקבל תשובה אך ללא הועיל. באותו יום נעשתה על ידי הממונה פנייה למחלקת החינוך והתבקשו לתת מענה. בהמשך, ממחלקת חינוך נמסר, כי נוצר קשר עם הפונה וניתן לה הסבר על התהליך וכי תשובה רשמית תשלח בהתאם אליה.

תלונה מספר 3:

ביום 25.5.22 הוגשה תלונה שעניינה העדר החלטת התובע העירוני בקשר לערר שהוגש ביום 27.6.21 על ידי תושבת לביטול דוח חנייה. הנושא נבדק על ידי הממונה ונמצא, כי התובע העירוני דן והחליט בערר בהתאם, אולם מכתב ברוח הדברים לא נשלח לתושבת על ידי מחלקת החנייה. לאחר הבירור מכתב מענה נשלח לתושבת על ידי מחלקת חנייה במועצה.

יצוין, כי בעקבות המקרה המבקר ביקש כי תיערך בדיקה שמא קיימים מקרים בדומה למקרה דנן, קרי החלטות התובע העירוני אשר לא הועברו/נשלחו למגישי הערר.

למבקר נמסר, כי במערכת נמצא סד המונה מאות החלטות של התובע שטרם נשלחו למגישי הערר. בהמשך, הנושא טופל ומכתבים בדבר החלטות התובע נשלחו למגישי ערר.

תלונה מספר 4:

ביום 19.7.22 התקבלה תלונה מתושב שבכך שפניותיו למהנדס המועצה בעניין קבלת מידע תכנוני אינן זוכות כלל למענה. מהנדס המועצה מסר לממונה כי תשובה תועבר לפונה בהקדם.

למחרת, ביום 20.7.22, המהנדס השיב לפונה וציין, שמאחר והנושא נמצא בטיפול משפטי עליו לפנות בעניין ליועץ המשפטי של המועצה.

תלונה מספר 5:

ביום 20.7.22 נמסרה על ידי תושב במשרד הממונה תלונה בכתב בנוגע לעובד המועצה.

תמצית התלונה כדלקמן:

ביום 15.4.22, ערב פסח, נעשתה פנייה למוקד בשעות הבוקר המוקדמות בנוגע לפח אשפה שלא רוקן ממוסד ציבורי על ידי הקבלן מטעם המועצה. כעבור מספר שעות ולאור העבודה כי הנושא לא טופל, המידע בעניין הועבר לאגף שפ"מ. נטען על ידי התושב, כי עובד אגף שפ"מ שוחח עמו בטלפון והשיחה התנהלה בצעקות מצד עובד האגף, מאחר ועניין תלונתו טופל (יום לפני תלונתו) ועל כן לא ברור על מה הוא מלין. בנוסף ולאור כך שגם מביתו של התושב לא אספו את האשפה, עובד האגף הגיע בצהריים אליו הביתה וגם החל לצעוק עליו בטענה כי הקבלן עבד קשה ומילא את עבודתו לשביעות רצון המועצה וכי מהיום והלאה יירשם לחובתו דוח באומרו: "

ומהיום כל דבר קטן שאני יעשה ירשום לי דו"ח...". התושב סיכם את תלונתו בשאלה לממונה לפיה: למי העובד של המועצה צריך לדאוג לתושב או לקבלן.

הליך הבירור:

ביום **21.7.22** התבקשה התייחסות העובד לטענות העולות מהתלונה וביום **3.8.22** נמסרה על ידו התייחסות מפורטת.

לאחר מתן התייחסות העובד כאמור, ביום **11.8.22** נערכה עם המתלונן פגישה במשרדי הממונה במועצה.

במעמד הפגישה המתלונן הציג בפני הממונה דוח חנייה שניתן לרכבו ביום **18.7.22**.

תוצאות הבדיקה והתייחסות הממונה:

1. ביום **20.7.22**, בחלוף למעלה משלושה חודשים מיום קרות האירוע ביום **15.4.22**, הוגשה התלונה דן על ידי המתלונן.

2. ביום **18.7.22**, שלושה חודשים לאחר מועד קרות האירוע לעיל (15.4.22) ויומיים לפני הגשת התלונה, נרשם דוח חנייה לרכבו של המתלונן. דבר קבלת הדוח לא הועלה בתלונה בכתב אלא אוזכר בפני הממונה לאחר מכן במעמד הפגישה עמו כאמור.

3. בתלונה צוין, כי ביום **15.4.22** בשעה 5:30 נעשתה כל ידי המתלונן פנייה למוקד.

נערכה בדיקה על ידי הממונה מול גורמי המועצה לבדיקת מהות הפנייה שהוגשה כאמור. הבירור העלה, כי כלל לא נמצא שהוגשה פנייה על שם המתלונן למוקד, בשום דרך, בדבר פינוי הפסולת מהמוסד הציבורי ו/או מביתו.

4. העובד הגיע למתלונן הביתה בעקבות כך שבשיחה הטלפונית שהתנהלה ביניהם, נמסר כי מלבד המוסד הציבורי, גם מביתו הקבלן לא אסף את הפסולת.

5. העובד כאמור מסר התייחסות מפורטת ובין היתר ציין, כי פרטי התלונה אינם נכונים, שכן לא מדובר בפסולת פח אשפה, אלא לתדהמתו עת הגיע למוסד הציבורי מצא קבלן גינון העובד בשטח המוסד ומעביר פסולת גזם וכדומה לאזור המדרכה וזאת בניגוד להנחיות המועצה בדבר ימי איסוף הגזם ועל אחת כמה וכמה בערב החג שכבר עובדי המועצה ובכלל זה הקבלן סיימו את עבודתם ומתכננים לקבל את החג. בנוסף, עת הגיע לבית המתלונן מצא כי הקבלן אסף את הפסולת מפחי האשפה בניגוד לטענת המתלונן.

6. העובד בהתייחסותו מסר, כי אכן ציין בפני המתלונן כי כל הפרה של חוקי עזר תביא למתן דוחות.

הממונה בתשובתו למתלונן ציין, בין היתר, כדלקמן:

- א.** המועצה מקבלת שירותים מספקים ונותני שירות ובכלל זה מקבלן פינוי האשפה והגזם וכי על עובדי המועצה, בראש ובראשונה, לדאוג לרווחת תושבי המועצה וקבלת שירותים, **אולם** מנגד הדבר אינו סותר להתנהג בהגינות כלפי נותני השירותים – ספקים/קבלנים.
- ב.** הממונה הביע בשם המועצה התנצלות במידה ונפגע מהתנהגות כזו או אחרת, וכי מקווה שמקרה מעין זה לא יישנה בעתיד.
- ג.** לבסוף, הממונה על תלונות הציבור מסר כי יפעל להסב תשומת לב הנהלת המועצה, בחידוד תודעת השירות בקרב עובדי המועצה.

תלונה מספר 6:

ביום 11.9.22 התקבלה תלונה על העדר מתן מענה בנוגע לתהליך "שובר למייל" שנשלח לתושבים על ידי מערכת הגבייה במועצה לתשלום מסים עירוניים. בתלונה צוין, כי תמוהה הדבר שעל אף פניות רבות לגורמי המועצה לא מתקבל מענה מהם לעניין "שובר למייל".

התלונה הועברה למחלקת גבייה והתבקשה התייחסות. במענה לממונה ומהחומר שצורף עלה, כי מחלקת הגבייה, טרם הגשת התלונה, עמדה בקשר ישיר מול התושב וניתן מענה מודרך בנושא.

לבסוף, נמסר לממונה כי המקרה טופל לשביעות רצון התושב.

תלונה מספר 7:

ביום 2.10.22 נמסרה על ידי תושב במשרד הממונה תלונה בכתב.

תמצית עובדות התלונה כדלקמן:

ביום **2.10.22** הוגשה תלונה בכתב בנוגע לפניות התושב למועצה בכל הקשור לשני רחובות.

ממכתב התלונה ומהחומר שצורף עלה, כי פניותיו למועצה מתייחסות לעבודת ועדת תמרור ותנועה (להלן: "הוועדה" או "ועדה") שבמועצה וזאת ביחס לשתי הבקשות שהוגשו על ידו:

האחת, מיום 9.2.22 שעניינה הפיכת רחוב לחד סטרי, והשנייה מיום 26.6.22 מתייחסת להפיכת קטע מרחוב אחר לחד סטרי. עוד עולה מהחומר שצורף לתלונה, כי לפנייה השנייה צורפה הפנייה הראשונה ובכתב יד צוין עליה "שליחה חוזרת 26.6.22".

בתלונה התושב הלין כי ביום 9.2.22 הוגשה על ידו בקשה מנומקת בכתב. כעבור תקופה, נמסרה לו על ידי אגף ההנדסה תשובה שלילית בע"פ וזאת על אף שמהפרוטוקולים של ועדת התמרור לא נמצא כי נושא בקשתו נדון כלל על ידי הוועדה.

ביום 26.6.22 הוגשה על ידו פנייה שנייה ובה ביקש ביטול החלטת הוועדה מיום 21.10.21 ביחס לרחוב. נטען כי פנייה זו לא זכתה למענה.

בנוסף, מכתבו למהנדס המועצה מיום 17.8.22 בו שטח בפניו את ענייניו ביחס לפנייתו למועצה כאמור, גם כן לא זכה למענה.

הליך הבירור :

ביום 3.10.22 נעשתה על ידי הממונה פנייה מפורטת למהנדס המועצה והתבקשה התייחסותו לטענות שהועלו בתלונה.

ביום 24.10.22 השיב מהנדס המועצה לפנייה אליו. בהתייחסותו ציין, בין השאר, כי ערך (טרם הגשת התלונה) עם התושב פגישה וסיור בשטח ונתן תשובות בע"פ לסוגיות שעלו – חד סטריות בשני ברחובות. עוד ציין בתשובתו, כי יפעל להעביר לתושב מענה בכתב שיכלול את פרוטוקול הוועדה.

מבדיקה עלה, כי באותו יום (24.10.22) בו התקבלה התייחסות המהנדס כאמור, נשלח על ידו לתושב מענה בכתב בצירוף פרוטוקול ישיבת ועדת התמרור מיום 18.9.22, בה נדונו שתי בקשותיו.

בהמשך, הממונה ערך בירור מול אגף ההנדסה ועלה כדלקמן :

א. הפנייה מיום 9.2.22 לא זכתה לכל התייחסות והפעם הראשונה שנודע לאגף הנדסה על קיומה, עת צורפה לפנייה השנייה ביום 26.6.22.

לעניין זה נמסר לממונה, כי פנייה זו "נשמטה מעיני האגף" והם מצרים על כך.

ב. נפלה שגגה במסירת תשובה בע"פ על ידי אגף ההנדסה שמקורה הסתמכות על החלטת ועדה שלא קשורה לפניית התושב (נבע כתוצאה מהתבססות על זיכרון מוטעה) ואשר גררה לאחר מכן, הסתמכות על תשובה/החלטה שלא ניתנה כלל על ידי הגוף המוסמך, קרי ע"י ועדת תמרור ותנועה.

בעניין זה הממונה מסר בתשובתו לתושב, מסירת תשובה בע"פ על ידי האגף הינה בטעות יסודה, שכן היה מקום לערוך מולו בירור קפדני. בירור מעין זה היה מגלה, כי לא ניתן לתת מענה כלשהו מאחר והבקשה כלל לא נדונה על ידי הוועדה.

- ג. מכתב התושב למהנדס מיום 17.8.22, לא זכה להתייחסות והממונה הבהיר לאגף ההנדסה, כי אין מקום להותיר פנייה ללא כל מענה.
- ד. בקשות התושב נדונו בוועדת התמרור ובכך ניתן מענה לפנייתו.

לבסוף, לתושב נמסר מענה בדבר תוצאות הבירור וכי הממונה הסב תשומת לב אגף ההנדסה, בצורך בחידוד נהלים והפקת לקחים למניעת הישנות מקרה מעין זה.

תלונה מספר 8:

ביום 5.11.22 התקבלה תלונה שעניינה העדר טיפול מצד המועצה בגינות קדמיות (בחזית הבתים) באחד מרחובות המושבה בנימינה. בתלונה צוין, בין היתר, כי לפני מספר שנים סוכם מול המועצה כי האחרונה תיטול על עצמה הקמה וחידוש תשתיות בגינות הקדמיות, אולם כלום לא נעשה בעניין והתושבים הסובבים את המרחב הם אלה שמטפלים בגינות.

הממונה שוחח עם מנהל שפ"מ במועצה והעביר את התלונה להתייחסותו.

ביום 13.11.22 השיב מנהל אגף שפ"מ לממונה ומסר, כי התושב עודכן בכך שהמועצה תטפל ותשמור על תחזוקה סדורה של השטח.

בהמשך ובבירור מעקב שנערך נמסר לממונה, כי השטח מתוחזק ומטופל על ידי המועצה.

הממונה על תלונות הציבור סיים את הטיפול בכלל התלונות שהתקבלו בשנת 2022.