

מועצה מקומית בנימינה- גבעת עדה

דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור לשנת 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 המועצה 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.

דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

במהלך שנת 2023 הוגשו לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") 12 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 שהטיפול בהן הסתיים:

תלונה מספר 1

ביום 10.1.23 הוגשה תלונה בה מלין תושב על העדר מתן מענה מצד המועצה לפניותיו. התלונה הועברה ללשכת ראש המועצה להתייחסות. הלשכה העבירה התייחסות לממונה ממנה עלה, כי פניותיו של התושב זכו למענה מצד ראש המועצה, וצורף עותק מההתייחסות שניתנו לתושב מיום 24.10.22. במענה ראש המועצה לתושב כאמור נכתב, בין היתר, כי פניותיו נבדקו על ידו אל מול הגורמים הרלוונטיים ונמצא כי טופלו וזכו למענה על ידם. עולה, כי פניות התושב למועצה (גם באמצעות בא כוחו) זכו למענה, טרם הגשת תלונתו דנן לממונה.

תלונה מספר 2

ביום 12.1.23 הוגשה תלונה על ידי תושבת בה מלינה על התארכות מתן מענה לפניותיה, בכל הנוגע לחיוב בגין צריכת מים חריגה ובכלל זה, חלוף הזמן הרב לקבלת ממצאי בדיקת מד המים בביתה, אשר פורק ביום 20.11.22 ונלקח לבדיקת תקינות. עוד צוין בתלונה, כי מבוקש להקפיא חיוב בגין צריכת מים עד לתוצאות הבירור לגבי תקינות מד המים. התלונה הועברה לגורמים הרלוונטיים המועצה – מחלקת גבייה ומים, אשר יצרו קשר מידי עם התושבת. מהמועצה נמסר, כי בדיקת מד המים אכן התעכבה ומצרים על כך. ביום 22.1.23 נשלח לתושבת מכתב ממחלקת המים במועצה בצירוף תוצאת בדיקת מד המים.

תלונה מספר 3

ביום 25.1.23 הוגשה תלונה על ידי תושב חוף בנוגע לדחיית ערעורו על ידי התובע העירוני במועצה, לביטול דוח חנייה וביקש התערבות הממונה לביטול הקנס. בנוסף, ביקש לקבל מידע בקשר להחלטות ועדת תמרור של המועצה, בנוגע לתמרור שמוצב באזור מקום החנייה רכבו נשוא התלונה.

ביום 29.1.23 השיב הממונה לתלונה ובה ציין, כי הסמכות לביטול דוח חנייה נתונה על פי דין לתובע העירוני בלבד, וכי על החלטת התובע בערעור לביטול קנס ניתן להגיש בקשה להישפט. לעניין קבלת מידע מהמועצה בקשר להחלטות ועדת תמרור, ציין הממונה בתשובתו, כי יש לפעול בהגשת בקשה במסגרת חוק חופש המידע.

תלונה מספר 4

ביום 1.3.23 התקבלה תלונה מאת ספק שהגיש הצעה למתן שירותים למועצה במסגרת מכרז פומבי שפורסם. לאחר סיום הליכי המכרז ובחירת הזוכה, ביום 7.2.23 הספק באמצעות בא כוחו, פנה בכתב למחלקת רכש ומכרזים ושטח טענות בדבר פגמים שנפלו, לכאורה, בהליך המכרז והחלטת ועדת המכרזים.

בפנייה לממונה ציין, כי נמסר לו שיועמ"ש המועצה יגיב וייתן התייחסות למכתבו. מאחר ולא זכה להתייחסות למכתב, מכאן פנייתו לממונה.

ביום 1.3.23 התבקשה התייחסות היועץ המשפטי למועצה לטענה בדבר אי מתן התייחסות למכתב הפנייה של הספק כאמור. ביום 5.3.23 שלח יועמ"ש המועצה מכתב תגובה מפורט לטענות הספק.

תלונה מספר 5

ביום 1.3.23 התקבלה תלונה שעניינה מפגע תברואתי – זרימת מי ביוב לחצר בית. הממונה שוחח בנושא עם גורמים רלוונטיים במועצה ונמסר לו כי הנושא מוכר ומצוי בטיפול.

ביום 12.3.23 נמסר לממונה, כי מקור הבעיה אותר והנושא בא על פתרונו.

תלונה מספר 6

ביום 28.4.23 התקבלה תלונה בה מלינה תושבת על אי הסדרת שביל גישה לביתה וזאת לאחר סיום פרויקט סלילת רחוב. נטען כי הגישה לבית מסוכנת וסובלים מאבק, וכי נפתחה קריאה למוקד והנושא לא זכה לטיפול מצד גורמי המועצה.

הממונה ערך בירור באגף הנדסה ועלה כי הנושא מוכר ונמצא בהליכי טיפול. עוד נמסר, כי מהנדס המועצה שוחח עם התושבת בעניין. בשיחה עם המהנדס נמסר לממונה כי בשלב ראשון ניתן מענה על ידי ביצוע פעולה זמנית וכי בהמשך יימצא פתרון. ביום 8.6.23 התושבת שוב פנתה למהנדס בעניין והלה השיב, כי אגף הנדסה עוסק בנושא. ביום 26.6.23 נשלחו לממונה על ידי אגף הנדסה תמונות על ביצוע פעולה ראשונית של סידור מעבר גישה לבית.

תלונה מספר 7

ביום 25.6.23 התקבלה תלונה מאת תושבת שעניינה אי קבלת מענה מאגף חינוך בקשר לרישום לגן על אף פניות רבות, כנטען. מאגף חינוך התקבלה התייחסות, כי שיחות עם התושבת בקשר לבקשתה נוצרו עימה לפני ואחרי פנייתה לממונה.

תלונה מספר 8

ביום 11.9.23 תושב הלין על כך כי אינו מקבל מענה לפנייתו מזה חודשיים, כאשר הפנייה האחרונה שצורפה לתלונתו עלה ממנה, כי הינה המשך התכתבות שלו מול המועצה ואשר נמשכה יותר מחצי שנה. מנהל אגף שפ"מ התבקש להתייחס לתלונה ומסר, כי ניתנו תשובות לתושב בהתבסס על התייעצות משפטית שקיים במועצה. ביום 12.9.23 מנהל אגף שפ"מ השיב לתושב כי לאחר בדיקה משפטית נוספת עמדת המועצה נותרת על כנה, בכך כי למועצה אין סמכות אכיפה והוא יוכל לפנות בעניין למשטרת ישראל.

תלונה מספר 9

ביום 27.9.23 התקבלה תלונה שעניינה אי טיפול בפנייה שהתקבלה במוקד בנוגע לפח אשפה מזהם וללא מכסה. עוד צוין בתלונה, כי אגף שפ"מ מודע לנושא וכי נטען כי פחי האשפה שהוזמנו על ידי המועצה טרם התקבלו. מאגף שפ"מ נמסר, כי הנושא טופל טרם כניסת החג.

תלונה מספר 10

ביום 10.10.23 התקבלה תלונה בה תושב מלין על העדר טיפול בפניותיו בעניין קבלן פינוי האשפה שמתיר פחי אשפה מפונים של בניין אחר בשטח החניה שלו. באותו יום, אגף שפ"מ התייחס לתלונה ומסר כי הנושא מוכר ומטופל וכי הקבלן הונחה לפעול בהתאם בעת החזרת פחי האשפה.

תלונה מספר 11

ביום 17.11.23 התקבלה תלונה בה נטען כי הבאים בשערי מוסד הנותן שירות לציבור, מחנים רכבם (מעל חצי שעה), ובכך תופסים חניות השייכות לדיירי הבניין הנמצא בסמיכות למוסד. הממונה בדק את הנושא אל מול אגף הנדסה במועצה ובהתאם נשלחה תשובה לתלונה כדלקמן: "בבדיקה שנערכה מול מחלקת הנדסה במועצה ובהתאם לרישום זכויות במקרקעין (טאבו) עולה, כי מדובר בשטח ציבורי לשימוש כלל הציבור ולא מדובר בשטח פרטי".

תלונה מספר 12

ביום 28.12.23 התקבלה תלונה שעניינה העדר מענה לשתי קריאות למוקד בעניין כלב משוטט. ביום 1.1.24 נמסר על ידי אגף שפ"מ כי הנושא נבדק מול איגוד ערים וטרינרי שומרון אשר מסרו, כי פקחי האיגוד פעלו וטיפלו בקריאה.