

# דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 3 לשנת 2016



**הוד השרון**

100% עיר קהילה ירוקה



## תוכן עניינים

3-5	מכתב לראש העירייה
6-11	הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור
12-13	סיכום ותודות
14-22	נתונים כלליים וסטטיסטיים
23-29	דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות
30-36	דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות



# מכתב לראש העירייה



1 מאי 2017  
ה אייר תשע"ז  
מספרינו: 015-0190  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

מר חי אדיב- ראש העירייה

א.נ.

### **הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 3** **לשנת 2016.**

1. הנני מתכבד להגיש לך, את הדו"ח השנתי מס' 3 של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2016. הדו"ח מוגש עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן: החוק) לראש העירייה ולחברי המועצה. הדו"ח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2016, וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות, ולא מוצדקות, ותיאור הטיפול במבחר תלונות, משתי הקטגוריות הנ"ל.
2. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה, וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין, כי החל מחודש 29 דצמבר 2014, מבקר העירייה ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור.
3. הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו, ולעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים, ועליה לדאוג, כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.
4. הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על העירייה ועל יחידותיה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. ישנם מקרים בהם ברור התלונה שמביאה פתרון לבעיית המתלונן, מצביעה על בעיה כללית או עקרונית, הדורשת תיקון ופתרון ברמת הארגון.



5. התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ומתן השירות לציבור, ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו, ובכך מתאפשר לנו כארגון, לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

6. השנה התקבלו 87 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה, מתוכן 46 תלונות מוצדקות, ו-41 תלונות בלתי מוצדקות.

בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור

#### **עותקים:**

חברי מועצה  
גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה  
גב' אורנה זמיר- סמנכ"לית שירות  
מר ירון סולברג- יועמ"ש



# הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור



## **הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור הינו חוק הרשויות**

### **המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.**

להלן מובאים עיקרי ההוראות הרלוונטיות לתפקיד הממונה על תלונות הציבור לרבות באשר למינוי ולמקור הסמכות, תפקידים, עצמאות, דרכי בירור תלונה והגשת דין וחשבון.

#### **1. מינוי לתפקיד ומקור הסמכות**

לפי סעיף 1 (א) בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח 2008 מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. בתאריך 29 דצמבר 14 מינתה מועצת העיר הוד השרון, את מר מוטי פרוינד מבקר העירייה, לתפקיד הממונה על תלונות הציבור.

#### **2. הגדרת התפקיד**

הממונה מהווה כתובת נגישה ומקצועית לתושבי העיר, ומייצג את התושבים בפניותיהם אל מול כלל המערכת העירונית. במסגרת תפקידו בודק הממונה על תלונות הציבור תלונות שנתקבלו כנגד העירייה, נושאי משרה, ממלאי תפקיד, וכלל עובדי הרשות המקומית בין אם נתקבלה מתושב או כל אדם אחר, בנושאים המצוינים בחוק.

#### **3. עצמאות הממונה במילוי תפקידו**

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

#### **4. סמכות דרכי בירור התלונה**

(א) הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שימצא לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדרי דין או דיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5, גם לידיעת הממונה עליו, ייתן



להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה תוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור:

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, תוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה.

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5 (א) להתייצב בפניו במועד שיקבע, לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסיונות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה. בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

## **פרסום 5.**

החוק קובע כי על הרשות המקומית לפרסם ברבים את פרטי הממונה על תלונות הציבור, ואת דרכי הגשת תלונה. בין דרכי הפרסום: במודעות על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית, באתר האינטרנט של הרשות המקומית, בהודעות תשלום ארנונה לחייבים.





## **6. דין וחשבון**

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ- 1 מאי בכל שנה. דין וחשבון זה יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות.

## **7. דרך הגשת תלונה**

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בע"פ ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין ומסייע לביורר יעיל של התלונה.

### תלונות שיש לבררן:

בסעיף 5 לחוק נקבע:

(א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170 א (ב) לפקודת העיריות על נושא משרה, או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שיתקיימו שני אלה:

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או מונע ממנו במישרין טובת הנאה. והמתלונן קיבל, להנחת דעתו של הממונה על תלונות הציבור, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק, או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו משום נוקשות או אי צדק בולט.



תלונות שאין לברר:

(ג) לא יהיה ברור 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, אולם יהיה ברור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.
  - (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כניצב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח 1958 (נוסח משולב).
- (ד) לא יהיה ברור 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 קטן (א) (1) דן בהם.

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה, או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.



(ה) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

#### **8. לוחות זמנים לבירור התלונה**

הממונה על תלונות הציבור מברר את התלונות שנתקבלו, ועושה כל שניתן על מנת להשיב לפונים במהירות ובמקצועיות. יש לציין כי על פי החוק בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

#### **9. דרכי ההתקשרות**

טלפון: 09-7754085

פקס: 09-7754020

כתובת: בן גמלא 28

דואר אלקטרוני: [liatm@hod-hasharon.muni.il](mailto:liatm@hod-hasharon.muni.il)

#### **10. טיפול בתלונות כנגד עובדים, נושאי משרה או ממלאי תפקיד ברשות המקומית**

הטיפול בתלונות כנגד עובדים מטבעו הינו טיפול מורכב ועדין, ושמירה על סודיות פרטי העובד מחויבת בדין. במקרה של תלונה כנגד עובד עירייה מוזמן העובד לבירור המקרה, ולאחריו מגבש הממונה על תלונות הציבור את מסקנותיו ומשיב לתושב. במידה ומוצא הממונה על תלונות הציבור מקום לערב את מנהלו הישיר של העובד ו/או מנכ"ל/ית העירייה, הינו ראי לעשות כן.

# סיכום ותודות



**סיכום ותודות**

ברצוני להודות למנהלי האגפים, למנהלי המחלקות ולעובדים, על הסיוע, שיתוף הפעולה, וההכרה בחשיבות מיצוי, בירור, טיפול, ומענה לתלונות הציבור. עיריית הוד השרון פועלת לשיפור מתמיד בשירות לתושב. אני תקווה כי דו"ח פעילות זה, יסייע לכולנו להפיק את המסקנות הנדרשות, על מנת שנוכל להמשיך לחתור למצויינות בכלל הפעילות המוניציפאלית, לרבות בתחום השירות לתושב. הכרת תודה לליאת מזכירתי, שעוסקת בפאן האדמיניסטרטיבי של ברור התלונות, הראויה לכל הערכה על עבודתה המסורה, ותרומתה הרבה בהכנת הדו"ח.

# נתונים כלליים וסטטיסטיים



מעודכן ל: 31/12/2016

בשנת 2016 בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור התקבלו סה"כ 87 תלונות בנושאים כדלקמן:

- **מנהל כספים** - סה"כ 33 תלונות: סיווג מבני מגורים לצורך תשלום ארנונה, פטור מתשלום מארנונה, אי קבלת שוברי ארנונה, התנהלות מח' גבייה, וכו'.
- **מנהל הנדסה והוועדה לתכנון ובנייה** - סה"כ 13 תלונות: חלוקת גושים וחלקות, היתרים להצבת אנטנות, מבנים לא חוקיים, וכו'.
- **אגף תשתיות** - סה"כ 9 תלונות: פיתוח סביבתי, כבישים לא סלולים, נגישות תחבורה ציבורית, תזמון רמזורים, הנגשת גן ילדים, וכו'.
- **אגף שפ"ע** - סה"כ 13 תלונות: מידע אודות תווי חנייה, ניקיון העיר, תלונה על פקחית, חזות העיר, וכו'.
- **אגף חינוך** - סה"כ 6 תלונות: התנהלות לשכת אגף חינוך, שיבוץ בגני ילדים, חונכת לילדה עם צרכים מיוחדים, ליקויים בגני ילדים, וכו'.
- **רשות הספורט** - סה"כ 3 תלונות: אולמות ספורט בבתי הספר, עמותה לקידום השחייה, וכו'.
- **מחלקת תרבות** - סה"כ 5 תלונות: התנהלות של הספרנית, התנהלות מח' תרבות, נהלי הספרייה העירונית, וכו'.
- **אגף משאבי אנוש** - סה"כ 2 תלונות: סיוע במציאת עבודה בעירייה, התנהלות אגף משאבי אנוש.
- **אחר** - סה"כ 3 תלונות: ניגוד אינטרסים של חברת מועצה, סירוב חתימה על דוח נוכחות, וכו'.

תלונות המתקבלות בלשכתו של הממונה על תלונות הציבור בעירייה, נרשמות לפי תאריך קבלתן, עוברות מיון וברור, וחלקן שאינן נמצאות בתחום טיפולו של הממונה על תלונות הציבור, מופנות לטיפולם של הגורמים הרלוונטיים.

הליך הברור כולל: קבלת הסברים מהגורמים האחראים בעירייה על מתן הטיפול בנושאי התלונות, האחראים מתבקשים להגיב תוך זמן קצוב. בלשכת הממונה על תלונות הציבור עורכים מעקב אחרי התלונה, ומוציאים תשובה הולמת לתושב. בתום הברורים הממונה מקבל החלטה לגבי אופי התלונות: האם היו מוצדקות או לא.



מעודכן ל: 31/12/2016

**נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים ומנהלים/ אגפים  
(במספרים מוחלטים) לשנת 2016.**

בחודש ינואר התקבלו 8 תלונות, בחודש פברואר התקבלו 7 תלונות, בחודש מרץ התקבלו 8 תלונות, בחודש אפריל התקבלו 3 תלונות, בחודש מאי התקבלו 3 תלונות, בחודש יוני התקבלו 5 תלונות, בחודש יולי התקבלו 18 תלונות, בחודש אוגוסט התקבלו 6 תלונות, בחודש ספטמבר התקבלו 5 תלונות, בחודש אוקטובר לא התקבלו תלונות, בחודש נובמבר התקבלו 12 תלונות, בחודש דצמבר התקבלו 12 תלונות.

מעודכן ל: 31/12/2016





**נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים ומנהלים/ אגפים**  
**לשנת 2016.**

סה"כ	חלוקה לפי מנהלים/אגפים/מחלקות									נמצאו		חודש	מס' סד'
	אחר	משאבי אנוש	תרבות	ספורט	חינוך	שפ"ע	תשתיות	הנדסה	גביה	לא מוצדקות	מוצדקות		
יג	יב	יא	י	ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	
8	2	1			1		1	2	1	4	4	ינואר	1
7		1	1	1		1		2	1	4	3	פבו'	2
8								2	6	4	4	מרץ	3
3			1						2	3	0	אפר'	4
3	1								2	2	1	מאי	5
5			1	1		1	1	1		5	0	יוני	6
18						6	3	1	8	4	14	יולי	7
6					2	1	1		2	4	2	אוג'	8
5					1	1	1	1	1	1	4	ספט'	9
-												אוק'	10
12			2	1	2	1	1	1	4	4	8	נוב'	11
12						2	1	3	6	6	6	דצמ'	12
87	3	2	5	3	6	13	9	13	33	41	46	סה"כ	13

**הערה: בתלונות הציבור לא עוסקים רק בתלונות שמופיעות בטבלה, אלא גם בתיווך בין תושבים למחלקות, וכן במעקבים אחרי פניות שמוגשות ע"י התושבים לגורמים נוספים, והממונה על תלונות הציבור מכותב בהן לידיעה.**

מעודכן ל: 31/12/2016



**נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה למנהלים/ אגפים, ובחלוקה לתלונות שנמצאו מוצדקות ותלונות שלא נמצאו מוצדקות.**

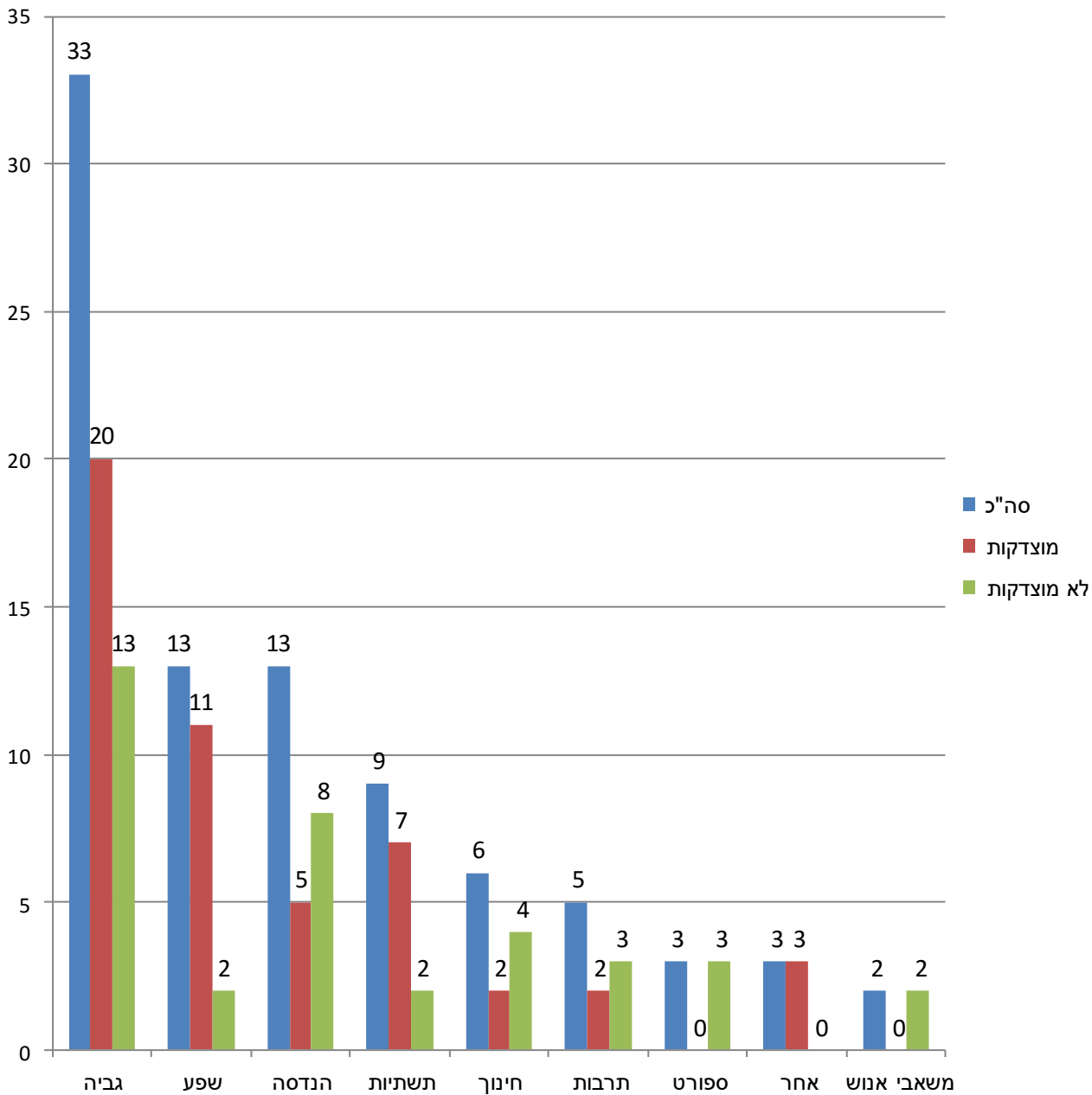
סה"כ	חלוקה לפי מנהלים / אגפים / מחלקות																חודש	מס' סד'		
	אחר		משאבי אנוש		תרבות		ספורט		חינוך		שפ"ע		תשתיות		הנדסה				גביה	
	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ	ל.מ.	מ			ל.מ.	מ
כ	יט	יח	יז	טז	טו	יד	יג	יב	יא	י	ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א	
8		2	1						1				1		1	1		1	ינואר	1
7			1			1	1				1				1	1	1		פבו'	2
8															2		2	4	מרץ	3
3					1												2		אפר'	4
3		1															2		מאי	5
5					1		1				1		1		1				יוני	6
18											1	5		3		1	3	5	יולי	7
6								2				1		1			2		אוג'	8
5										1		1		1	1			1	ספט'	9
-																			אוק'	10
12					1	1	1		1	1		1		1	1			4	נוב'	11
12												2		1	1	2	1	5	דצמ'	12
87	3		2		5		3		6		13		9		13		33		סה"כ	13

מקרא: מ- מוצדקת ל.מ- לא מוצדקת

מעודכן ל: 31/12/2016



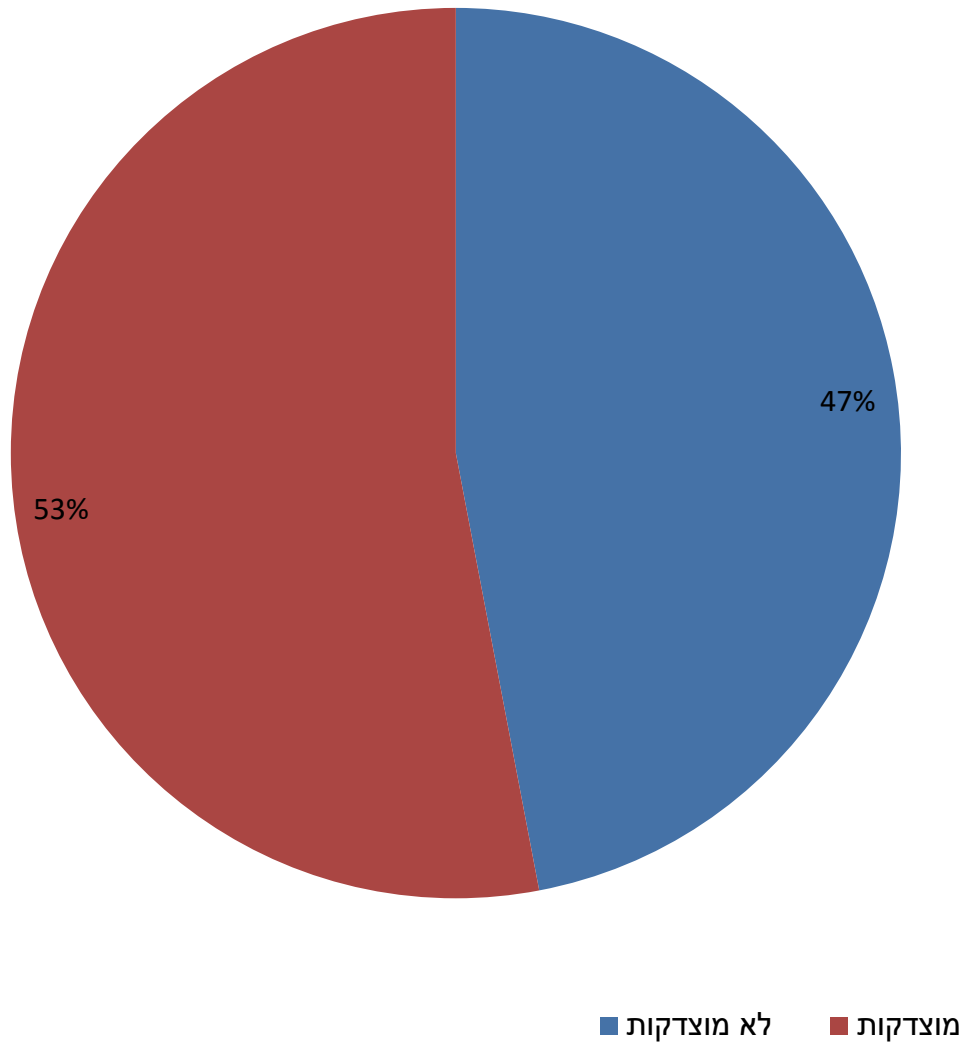
**התפלגות תלונות הציבור, בחלוקה למנהלים/ אגפים, ובחלוקה לתלונות שנמצאו מוצדקות ותלונות שלא נמצאו מוצדקות, (במספרים) לשנת 2016.**



מעודכן ל: 31/12/2016



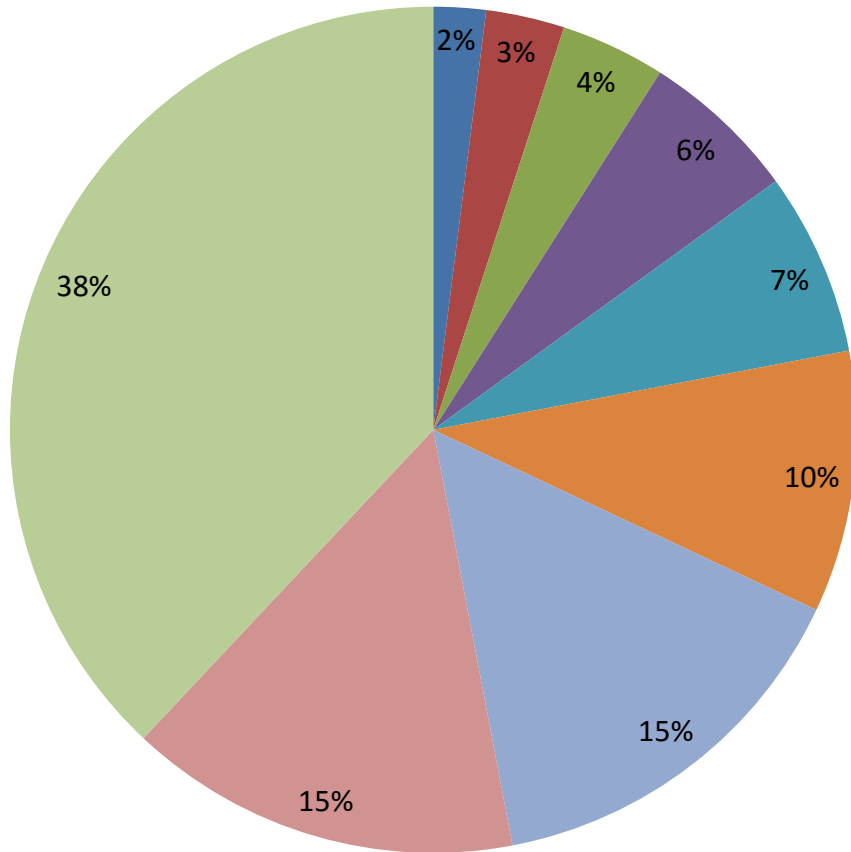
**התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למוצדקות ולא מוצדקות**  
**(באחוזים), לשנת 2016.**



מעודכן ל: 31/12/2016



**התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למנהלים/ אגפים (באחוזים),**  
**לשנת 2016**

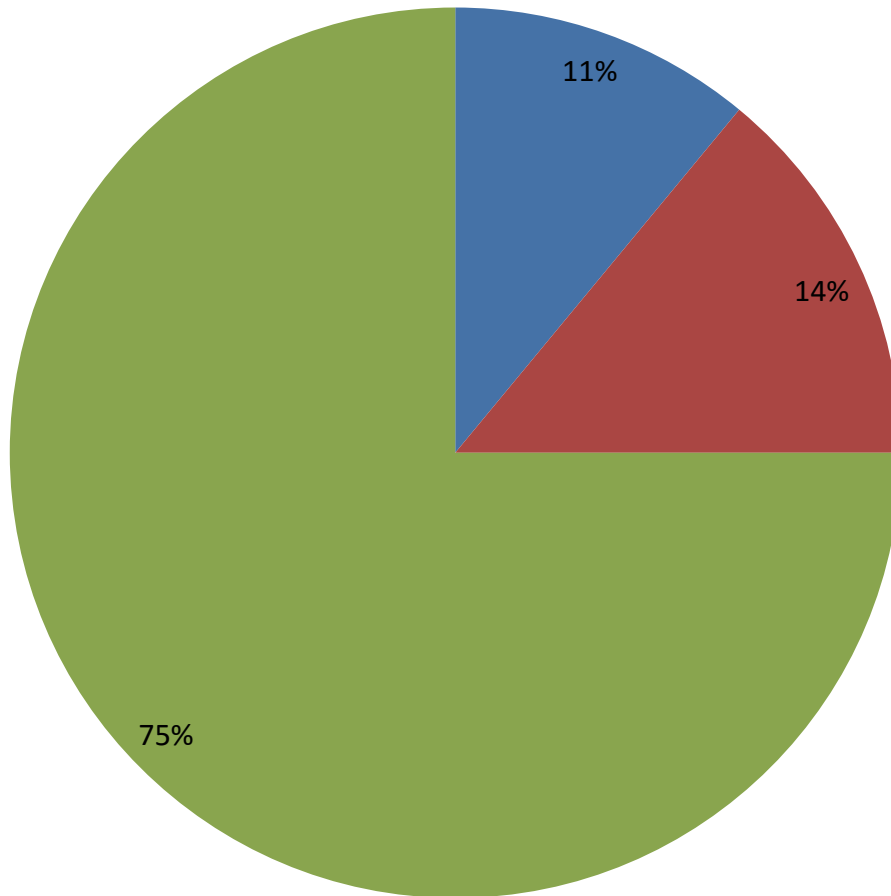


■ גביה ■ שפ"ע ■ הנדסה ■ תשתיות ■ חינוך ■ תרבות ■ אחר ■ ספורט ■ משאבי אנוש

מעודכן ל: 31/12/2016



**התפלגות זמני מתן המענה לתושבים (באחוזים), לשנת 2016.**



■ מעל 30 יום ■ בין 14-30 יום ■ תוך 14 יום



# דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות



יג אדר תשע"ה  
22 פברואר 2016  
מספרינו: 015-0161  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

לכבוד:

X  
א.נ.

**הנדון: פנייתך מיום 10/1/16, בעניין אי קבלת שוברי ארנונה.**

1. בהמשך לפנייתך שבנדון, הריני להשיבך כדלקמן:
2. עיריית הוד השרון מתכוונת להחליף את שירותיה של חברת א.ד. שיווק והפצה (החברה שאחראית על הנפקת, וחלוקת שוברי גבייה של ארנונה) בחברת הפצה אחרת, ו/או לשנות את שיטת חלוקת השוברים, מתוך כוונה שהשינוי ייתן פיתרון הולם לבעיה.
3. עד שהשינוי יעשה, יש באפשרותך לשלם בהוראת קבע, דבר שיחסוך ממך את הצורך בשובר גבייה עצמו.
4. בכל אופן עודכנתי ממחלקת הגבייה, כי טענתך על אי קבלת שוברי גבייה הופנתה לחברת ההפצה, וכבר ביום 12/1/16 קיבלת את שובר התשלום לשנת 2016- הדבר מתועד בתמונה שצולמה ליד תיבת הדואר שלך.

בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור.

**\*הערה: תלונה מסוג זה, הינה תלונה שחזרה על עצמה, וע"כ עיריית הוד השרון יצאה למכרז חדש שבמסגרתו שינתה את שיטת החלוקה, והגבירה את הפיקוח על חב' ההפצה.**





א שבת תשע"ה  
12 ינואר 2016  
מספרינו: 015-0162  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

רינת סער פנקס

מנהלת אגף משאבי אנוש

ג.ב.

**הנדון: סיכום פגישה שנערכה עם מר א' ביום 11/1/16.**

פגישה שנערכה במשרדו של מבקר העירייה/ הממונה על תלונות הציבור- מר מוטי פרוינד, ביום 11/1/16.

**לדבריו של א':**

1. X ביקש מ- y שהוא המנהל הישיר שלו, לחתום לו על דוחות נוכחות של חודשים נובמבר ודצמבר, וכן על קריאת שרות שהתקבלה דרך המוקד מיום 5/1/16, במסגרתה נדרש x, לטפל באזעקה שהופעלה במחסן.
2. x היה משוכנע כי y חותם לו על דוחות הנוכחות, עד שבסוף חודש דצמבר לאה משעני- מאגף משאבי אנוש, יצרה קשר עם x ואמרה לו שדו"ח הנוכחות שלו לחודש נובמבר לא נחתם ע"י y. לדברי x עניין זה גרם לו לפגיעה כספית, במשכורתו בסכום של כ-1300 ₪, כיוון ששולם לו רק עבור שעות שעליהם החתים כרטיס. (לא שולם לו בגין השתלמות בים המלח, וכן בגין יום אחד שיצא לטיפול רפואי).
3. x טוען ש- y ביקש לעשות לו שימוע, במסגרת פגישה שהתקיימה ביניהם, ולכן x קם והלך באמצע הפגישה.

**לסיכום:**

**דברי מבקר העירייה:**

1. הח"מ רואה בחומרה פגיעה במשכורתו של העובד. ע"כ, כל ההתנהלות כפי שתוארה ע"י x תיבדק, כולל העובדה ש- y סירב לאשר בחתימתו את דוחות הנוכחות, של העובד.
2. אין בסמכותו של y שלא לאשר דוחות נוכחות, הוא יכול בהחלט להסתייג מסעיף כזה או אחר ולרשום הערותיו ככל שימצא לנכון, אך באי אישור הנוכחות ככלל- יש פסול.

**בברכה,**

**מוטי פרוינד**

**מבקר העירייה**

**והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה  
מר איל מימון- גזבר העירייה  
X



ז' שבט תשע"ו  
27 ינואר 2016  
מספרינו: 015-0165  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

X  
א.נ.

**הנדון: פנייתך הנוספת, בעניין הגב' שרונה הרשקו, מיום 19/1/16.**

1. בהמשך לפנייתך הנוספת מיום 19/1/16 בעניין שבנדון, אני בהחלט מבין את טענתך, יחד עם זאת אם יועציה המשפטיים של העירייה וכן מרכזת רשויות מקומיות במשרד הפנים, הסתפקו והחליטו שהטיפול שנעשה הוא מספק, אין אני יכול לחלוק על דעתם המקצועית (אינני משפטן).
2. יתר על כן, הגב' שרונה הרשקו- הודיעה ביום 27/1/16 במסגרת ישיבת מועצת העיר על התפטרותה מהמועצה, וע"כ כל הפנייה והטיפול מתייתרים.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

גב' יהודית ביטון- עוזרת ראש העיר



כד ניסן תשע"ו  
2 מאי 2016  
מספרינו: 015-0178  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

X  
ג.ב.

**הנדון: תלונתך בעניין קבלת שירות בספרייה העירונית.**

1. כמענה לפנייתך מיום 3/2/16, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן:
2. לאחר השיחה שקיימתי איתך ביום 29/2/16, דרשתי ממנהלת הספרייה לבצע ברור מעמיק עם העובדת y. הברור התעכב, משום שהעובדת לא הגיעה זמן רב לעבודה, בשל מחלת בן משפחתה ולכן גם הטיפול בפנייתך התעכב. Y הגיעה אתמול לעבודה והברור נערך מייד עם הגעתה.
3. לדברי מנהלת הספרייה הופעל שיקול דעת, באשר לנוהל של אי הכנסת תינוקות לספרייה, מכיוון שבעבר היה ניסיון להכניס תינוקות לספרייה, אך הניסיון לא צלח ולכן הוחלט לאסור את העניין, גם כאשר תינוק ישן, כי הוא עשוי להתעורר וכו'. יחד עם זאת הובהר לעובדת, שיש לשקול כל אירוע לגופו של עניין.
4. אני סבור שיש להסתפק במסקנות של מנהלת הספרייה בשלב זה, משום שלדעתי הם לקחו את האירוע לתשומת ליבם, ומקרה דומה לא יחזור על עצמו בעתיד.
5. והיה והלקח לא ילמד, אטפל בחומרה יתרה במקרים דומים בעתיד.
6. תודה על פנייתך.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותק:**

גב' מרים הילר- מנהלת הספרייה העירונית



יב חשוון תשע"ז  
13 נובמבר 2016  
מספרינו: 015-0208  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

מר א

א.נ.

**הנדון: פנייתך בנושא פינוי אשפה וקרטונים, מיום 3 נובמבר 2016.**

1. לצערי בפנייתך הראשונה מיום 3 נובמבר 2016, לא שמתי לב שמדובר על קרטונים של סופר ולא על קרטונים גדולים של העברת דירה. מכיוון שכך, ציינתי בהתייחסותי הראשונה ב- 9 נובמבר 2016, שהפינוי צריך להיות עם המשאית לפינוי פסולת חריגה .
2. כשנוכחתי שמדובר בקרטונים של קניות, ברצוני לציין כי הנך צודק, שהפינוי צריך להיעשות באמצעות המשאית של האשפה הביתית.
3. הסיבה שבאותו יום חמישי של ה- 3 בנובמבר המשאית לא פינתה גם את הקרטונים שהונחו ליד פח האשפה אינה ברורה. לאור זאת, הצעתי אליך היא, שאם מקרה דומה יקרה שוב, תפנה פעם נוספת ואז נטפל בעניין זה, במלוא חומרת הדין .
4. יחד עם זאת, אם כבר עכשיו תבחר לפנות לגורמים נוספים, תוכל לעשות זאת, ללא כל המתנה נוספת .

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

מר מורדי תאני- מנהל מח' חזות העיר ואיכות הסביבה  
גב' גילית פלדר- מנהלת המוקד העירוני



יד כסלו תשע"ז  
14 דצמבר 2016  
מספרינו: 015-0218  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

מ ר א

א.נ.

**הנדון: פנייך מיום 4 דצמבר 2016, בעניין הנגשת סביבת הלימודים של בנך ע.**

1. פנייתך הופנתה לרכזת הנגישות של העירייה לקבלת תגובתה, ולהלן התייחסותנו:

א. לאחר התקשרות של העירייה עם יועצת נגישות המומחית לליקויי ראייה, נערך סיור בביה"ס יחד איתה כמובן, ע"מ שהיא תערוך דוח מפורט, על כלל הפעולות שעל העירייה לבצע מתוך כוונה להנגיש ולהתאים ל-y, את סביבת הלימוד באופן המיטבי ביותר.

ב. יצויין שעוד טרם קבלת הדוח, העירייה דאגה לצביעת וסימון המכשולים, הכניסות והשערים בבית הספר, ע"מ לזרז את פעולות ההנגשה, עבור בנך.

ג. עם קבלת הדו"ח מאת היועצת וע"פ נוהל הנגשה פרטנית לתלמיד, נשלח החומר לאגף הבנוי במשרד החינוך, ע"מ לקבל הרשאה למימון תקציבי לביצוע פעולות ההנגשה (ההרשאה טרם התקבלה).

2. רק לאחר קבלת ההרשאה ממשרד החינוך כאמור, הרשות תהא רשאית להתחיל בביצוע העבודות לצורך ההנגשה, וזאת תוך בחינת העבודות וקביעת סדרי העדיפויות עפ"י גובה הסכום שיאושר ע"י משרד החינוך. קביעת העבודות סדרי עדיפותן ודחיפותן, יקבעו בשיתוף מלא שלכם כהוריו של יותם.

3. עוד יצויין שנושא הנגשת תחנות ההסעה גם הוא נמצא בטיפול, והוא ממתין להשלמת המקורות התקציביים, למטרה זו.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

דנה בן חיים- אחראית נגישות  
גלית הוד- מנהלת מח' תנועה ותחבורה  
אלונה ברהום- מ"מ ממונה פניות הציבור וקשרי קהילה



# דוגמאות לתלונות שלא נמצאו מוצדקות



ל שבת תשע"ו  
9 פברואר 2016  
מספרינו: 015-0168  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

X  
ג.נ.

**הנדון: התנהלות חמורה לכאורה, שמחייבת בדיקה מעמיקה.**

1. ראשית, אני מודה לך על התייחסותך המפורטת.
2. אני מברך על גיבוש הנהלים החדשים וההנחיות החדשות שנותנים מענה הולם, לתיקון הליקויים שנמצאו במקרה זה.
3. לא מצאתי את מכתבה של הגב' סוזנה ברונסון, כפי שצינת בהתייחסותך, בעניין תקפותו של היתר הבנייה, שניתן לקמין ולארובה.
4. באשר לניסיונכם לתאם ביקור בבית משפחת y, לצורך בדיקת חריגות הבנייה בביתם, הרי שזו הייתה טעות חמורה, מכיוון שבדיקת חריגות הבנייה בעיתוי זה, מתפרשת "כרדיפה" ואסור לנו לגרום אפילו להרגשה של "רדיפה" לכאורה, גם אם לא הייתה כוונה לכך.  
כמו גם הטענה באשר לפנייתה של z למח' השומה, לצורך ביצוע מדידות בנכס של משפחת y, ככל שהיא נכונה הינה טעות, משום העיתוי, בסמוך לבדיקת התלונה שהם הגישו.
5. הטיפול במקרים אלה צריך להעשות, בהפרשי זמן סבירים, לא תוך כדי בדיקת תלונתם של משפחת y, ובוודאי לא בטרם ניתנה התייחסותו של מהנדס העיר לתלונתם, כפי שקרה במקרה זה.
6. במכתבי האחרון מיום 4/2/16, פירטתי עוד מספר סוגיות עליהן ביקשתי את התייחסותך בעקבות פנייתה הנוספת של משפחת y, ולגביהן טרם קיבלתי התייחסויות.  
אני מבקש את התייחסותך, גם לנושאים אלה, בהקדם.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

מר יגאל שמעון- סגן ומ"מ ראש העירייה  
גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה  
מר סרג'יו וולינסקי- מהנדס העיר  
גב' רינת סער פנקס-מנהלת אגף משאבי אנוש  
גב' סוזנה ברונסון- מנהלת מח' רישוי  
גב' שירלי תומר- עו"ד במחלקה המשפטית  
מר ירון סולברג- יועמ"ש



כ"ו ניסן תשע"ו  
4 מאי 2016  
מספרינו: 015-0180  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

לכבוד:

X  
ג.ב.

**הנדון: פנייתך מיום 5/4/16, בעניין חובות ארנונה במוסך של בנך.**

1. מבדיקה שערכתי במחלקת הגבייה עולות העובדות הבאות:
  - א. המוסך של בנך עבר תהליך ארוך של טיפול בפיגור חוב.
  - ב. נעשו פגישות איתך וכנראה גם עם בנך במח' הגבייה, עם המנהל הנוכחי וגם עם המנהל הקודם.
  - ג. החוב אינו הולך ומתמעט, אלא הולך וגדל כי מבוצעים תשלומים נמוכים שאינם מכסים את הקרן. לפיכך גם מה שמכונה על ידך "כפריסת חוב" הוא מהלך שמוצה במהלך 3 השנים האחרונות כמה פעמים, ואין הוא עונה על הצרכים.
  - ד. להזכירך מדובר בעסק מסחרי (שהוצאות הארנונה צריכות להילקח בחשבון במסגרת תוכנית ההוצאות של העסק). זכויות וחובות של עסק הן שונות מאשר בבית מגורים, וגם המחוקק כמעט ולא מאפשר לתת לו הנחות.
  - ה. משמוצו כל ההליכים המנהליים במקרה זה, מוטלת על העירייה החובה לעבור להליכים משפטיים.
2. התיק של המוסך הועבר לטיפול משפטי כפי שאת יודעת, ולכן אם בנך מבקש עיכוב הליכים משפטיים, צריך לנמק היטב מה הסיבות לבקשה זו, והגורמים הרלוונטיים בעירייה צריכים להשתכנע ולבקש עיכוב הליכים (שמוגבלים בזמן), מאת המשרד שמטפל בתיק זה.
3. אגב אציין, כי את אינך בעלת העסק ואינך חייבת לעירייה כסף כלל, העובדה שאת מייצגת את בנך בעניין זה זו החלטה שלך ושל בנך, אך אני מציע שתסירי את אחריותך מעניין זה, ותשאירי לבנך להתמודד עם הסוגיה, בדיוק כפי שהוא יודע לנהל את המוסך שנמצא בבעלותו.
4. לסיכום ניתן יהיה לבחון עיכוב הליכים משפטיים כאמור, רק אם בנך יעביר בקשה בכתב למחלקת הגבייה מנומקת היטב, והיא תבחן ע"י הגורמים הרלוונטיים בעירייה.

**בברכה,**

**מוטי פרוינד**

**מבקר העירייה**

**והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

מר איל מימון- גזבר העירייה

מר אבישי יצחקי- מנהל מח' גבייה





טז חשון תשע"ז  
17 נובמבר 2016  
מספרינו : 015-0209  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

X  
א.ג.

**הנדון: פנייתך בעניין קנסות לא מוצדקים.**

1. בהמשך לבקשתך הפירוט של הקנסות הוא הבא:  
איחור של עד שבועיים: ספר- 5 ₪, שני ספרים- 10 ₪, שלושה ספרים- 15₪, ארבעה ספרים- 20 ₪, חמישה ספרים- 25 ₪.  
עד שלושה שבועות איחור: ספר- 10 ₪, שני ספרים- 20 ₪, שלושה ספרים- 30 ₪, ארבעה ספרים- 40 ₪, חמישה ספרים- 50 ₪.  
איחור של ארבעה שבועות: ספר- 15 ₪, שני ספרים 30 ₪, שלושה ספרים- 45 ₪, ארבעה ספרים- חמישים ₪, חמישה ספרים- 50 ₪.  
הקנס המירבי הינו 50 ₪, אלא אם כן האיחור הינו מעבר לשנה.
2. הקנס שנקבע לך במקרה זה הוא 50 ₪, משום שזהו הקנס המרבי כאמור, גם אם הסכום המצטבר הינו יותר גבוה.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**



כב חשון תשע"ז  
23 נובמבר 2016  
מספרינו : 015-0211  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

X  
ג.ב.

**הנדון : פנייתך מיום 22 נובמבר 2016, בעניין ההסעה של נכדך ע.**

1. קיבלתי את פנייתך, ואני מתכבד להשיבך כדלקמן:
  - א. אקדים ואומר שפניות מסוג זה צריכות לבוא מהורי הילד ולא מקרובי משפחה אחרים, אך בקשתך נבדקה אף על פי כן, ולפנים משורת הדין .
  - ב. נכדך לומד בבי"ס חב"ד בכפר סבא. כידוע תלמידי בית ספר זה, אינם זכאים להסעות מטעם משרד החינוך, מאחר שיש בתי ספר דתיים, גם בעיר הוד השרון.
  - ג. למרות זאת ולפנים משורת הדין, העירייה מוציאה הסעה מיוחדת בבוקר ובצהריים, ע"מ לסייע בכל זאת לילדי בית הספר. ההסעה עוברת ברחובות ובצירים מרכזיים בעיר, ואינה נכנסת לרחובות צרים / קטנים.
  - ד. גם ילדי חב"ד המתגוררים בגיל עמל ובגיורא, עולים ויורדים בתחנת האיסוף שברח' הבנים 77. האיסוף בבוקר מתחיל בשעה 7:15 מאזור מגדיאל, ואת הילד האחרון העולה בדרך רמתיים אוספים בשעה 7:50, כתוצאה מכך בדר"כ יש איחורים לבית הספר.
  - ה. אתמול יצאה מנהלת ההסעים במיוחד לרח' ההכשרות, כדי לבדוק היכן יוכל אם בכלל להיכנס אוטובוס ולאסוף את הילד במקום הכי קרוב לרח' הבנים, אך לצערנו לא נמצא מקום כזה.  
רח' ההכשרות הוא רחוב צר מאוד, שאין בו כיכרות ותחנות מסודרות. אומנם ישנה תחנת אוטובוס ברח' ההכשרות פינת ישעיהו, אך אין לאוטובוס אפשרות להסתובב בחזרה לרח' הבנים. במידה והאוטובוס יכנס מרח' ישעיהו כדי לצאת בדרך אחרת, יהיה איחור מאוד גדול, בהגעת הילדים לבית הספר.
  - ו. ראוי לציין גם, כי בימים שהילד אצל אימו אין בעיה, שכן הוא עולה להסעה ברח' הרצל הקרוב לבית האם.  
ההצעה כי האוטובוס יכנס לרח' ההכשרות ויסתובב באופן לא בטיחותי ברח' תל – יצחק (כתובת בנך), איננה מעשית.  
גם כיום ההסעה מורידה את נכדך ברח' הבנים פינת ההכשרות, על אף שאין תחנת איסוף ופיזור בנקודה זו, וזאת ע"מ להתחשב בנכדך ובצרכיו.
2. אני תקווה שתשובה זו תספק אותך, על אף שאין בה תשובה חיובית, אך יש בה את כל הנימוקים, מדוע לא ניתן להיענות לבקשתך.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותק:**

גב' איינס אושרת- סגנית מנהלת מחלקת הסעים



כז חשון תשע"ז  
28 נובמבר 2016  
מספרינו: 015-0212  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

X  
ג.ב.

**הנדון: פנייתך בעניין תכנית הר/ 1202.**

1. בהמשך לפנייתכם בנושא שבנדון, ברצוני לעדכנכם כי נושאים מסוג זה אינם בתחום טיפולי בדר"כ, אך אף על פי כן, החלטתי להשיבכם כדלקמן, לאחר שבדקתי את הדברים עם אדריכל העיר ומנהל אגף התכנון מר יואב רוביסה וכן עם מהנדס העיר אדר' סרג'ו וולינסקי.
2. תכנית הר/ 1202 פורסמה ברשומות בתאריך 20 דצמבר 2015, ממועד מתן התוקף, ועד עצם ימים אלה היו מספר רב של דיונים פנימיים ועם משרדי ממשלה רלוונטיים, ע"מ לבחון דרכים לקידום התוכנית. הנושא המרכזי שיש לבחון לצורך קידום התוכנית הוא, סוגיית הזכויות של בעלי הקרקע שעל דרך 531, וכן נושאים מקצועיים נוספים.
3. ישנן התלבטויות ודילמות גם לגבי הצוות שיש להכליל במכרז לקיום צוות תכנון מפורט (האם להכליל שמאי ומוודד), או לבצע מכרז נפרד לגביהם.
4. בכל מקרה הצוות המקצועי פועל במלוא המרץ, אך ביסודיות ובזהירות, ע"מ לפרסם את המכרז מוקדם ככל האפשר. אין הערכה מדויקת לגבי לוח הזמנים, וגם אין דרישה כזאת בחוק. יציין שעלויות התכנון בתוכנית זו גבוהות באופן יחסי, בגלל היקפה של התוכנית.
5. לסיכום, הנהלת העירייה והצוות המקצועי מעוניינים בקידום התוכנית, ומעריכים כי המכרז יפורסם בקרוב.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**

**עותקים:**

יגאל שמעון- סגן ומ"מ ראש העיר  
סרג'ו וולינסקי- מהנדס העיר  
יואב רוביסה- אדריכל העיר ומנהל אגף



טו כסלו תשע"ז  
15 דצמבר 2016  
מספרנו: 015-0226  
טלפון: 09-7754085  
פקס: 09-7754020

**לכבוד:**

י  
ג.ב.

**הנדון: פנייתך מיום 14 דצמבר 2016 .**

1. קיבלתי את פנייתך שבנדון, ואני מתכבד להשיבך כדלקמן :
  - א. אני בהחלט מזדהה עם דאגתך לשיפורים של השרותים שמתקבלים מהעירייה, וכל זאת בהתנדבות .
  - ב. מפנייתך נוצר הרושם לכאורה, כי התיפקוד העירוני לקוי, מאחר ורוב השרותים שמוזכרים על ידך, לדעתך הינם לקויים.
  - ג. קשה מאוד לטפל בפנייה כוללנית מסוג זה, מבלי להתמקד בנושא מסויים ולהצביע על הבעייתיות הקונקרטית .
  - ד. הממונה על תלונות הציבור תפקידו עפ"י חוק לטפל בתלונות של התושבים כנגד בעלי תפקידים ספציפיים, שמעשיהם פוגעים במישרין במתלונן עצמו, או שמונעים מהמתלונן במישרין טובת הנאה .
2. מכאן שתלונתך אינה עומדת בקריטריונים שהוזכרו לעיל, ומשום כך הינך מתבקשת להפנות את פנייתך לממונה על פניות הציבור גב' אלונה ברהום בטלפון שמספרו: 09-7759991.

**בברכה,  
מוטי פרוינד  
מבקר העירייה  
והממונה על תלונות הציבור**