

דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2015



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 |
| 14-20 | נתונים כלליים וסטטיסטיים |
| 21-28 | דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות |
| 29-35 | דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות |
| 36-45 | דוגמאות לתלונות שלא נמצאו מוצדקות בחלקן |



מכתב לראש העיירה



1 מאי 2016
כ"ג ניסן תשע"ו
מספרינו: 015-0177
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד

מר חי אדיב- ראש העירייה

א.נ.

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2015.

1. הנני מתכבד להגיש את הדו"ח השנתי מס' 2 של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2015. 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 2015 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות, מוצדקות בחלקן, ולא מוצדקות, ותיאור הטיפול במבחר תלונות, משלושת הקטגוריות הנ"ל.
2. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה, וכולל הוראות מפורטות לטיפול וביורר התלונות. יצוין, כי החל מחודש 29 דצמבר 2014, מבקר העירייה ממלא את תפקיד ממונה 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 הגופים הנתונים לביקורת מבקר העירייה. 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 93 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה, עליה משמעותית לעומת שנים קודמות, אז תלונות הציבור לא היה באחריותו של מבקר העירייה. הדו"ח כולל כאמור 93 תלונות, מתוכן 33 תלונות מוצדקות, 34 תלונות בלתי מוצדקות, ו- 26 תלונות, מוצדקות בחלקן.

**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 חסויות.

(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 לבררן:

(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: לפנייה במייל לחץ כאן

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 בדיון. 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 למצינות 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



בשנת 2015 בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור התקבלו סה"כ 93 תלונות בנושאים כדלקמן:

- **מנהל כספים** - (סה"כ 37 תלונות): בירורים בנושאי חיובים/עיקולים, בירור אגרות/היטלים, בקשות להנחות בארנונה, התנהלות פנימית של המחלקה, איחור בשליחת הודעות תשלום ארנונה, העדר למענה טלפוני במח' הגבייה, אי תפקוד של מוקד התשלומים, חוסר אפקטיביות של מח' הגבייה, בקשות לשינוי סיווג בארנונה.
- **מנהל הנדסה והוועדה לתכנון ובנייה** - (סה"כ 12 תלונות): תלונות על תפקוד לקוי של ועדת תכנון ובנייה, בניה בלתי חוקית, היתרי בניה וכו'.
- **אגף תשתיות** - (סה"כ 3 תלונות): תיקוני תאורה ברחובות.
- **אגף שפ"ע** - (סה"כ 23 תלונות): מפגעים תברואתיים, כריתת עצים, בזבז מים מנזילות בהשקיית גינות, בקשות לשלילת רישיון עסק עקב אי עמידה בתנאי רישיון, שילוט.
- **אגף חינוך** - (סה"כ 14 תלונות): בקשות להעברה בין מוסדות חינוך, העדר מימון להסעות לתלמידים, אי מתן מלגת לימוד.
- **רשות הספורט** - (סה"כ תלונה 1): מחסור באולמות ספורט בבתי הספר בעיר.
- **אגף משאבי אנוש** - (סה"כ 2 תלונות): תלונות עובדים, על תנאי העסקתם.
- **דוברות** - (סה"כ תלונה 1): תלונה של ספק חיצוני, על יחס מפלה שקיבל ממח' דוברות.

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 הבירורים הממונה מקבל החלטה לגבי אופי התלונות: האם היו מוצדקות או לא.

מעודכן ל: 31/12/2015

**נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים ומנהלים/אגפים
(במספרים מוחלטים) לשנת 2015**

בחודש ינואר התקבלה תלונה 1, בחודש פברואר התקבלו 2 תלונות, בחודש מרץ התקבלו 6 תלונות, בחודש אפריל התקבלו 10 תלונות, בחודש מאי התקבלו 6 תלונות, בחודש יוני התקבלו 19 תלונות, בחודש יולי התקבלו 18 תלונות, בחודש אוגוסט התקבלו 15 תלונות, בחודש ספטמבר התקבלו 6 תלונות, בחודש אוקטובר התקבלו 2 תלונות, בחודש נובמבר התקבלו 3 תלונות, בחודש דצמבר התקבלו 5 תלונות.

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

| מס' סד' | חודש | כמות תלונות | נמצאו מוצדקות | לא נמצאו מוצדקות | חלוקה לפי מנהלים/אגפים | | | | | | | | | |
|---------|-------|-------------|---------------|------------------|------------------------|--------------|-------|--------|-----|-------|-------|------------|--------|------|
| | | | | | נמצאו מוצדקות בחלקן | כספים (גביה) | הנדסה | תשתיות | שפע | חינוך | ספורט | משאבי אנוש | דוברות | סה"כ |
| | א' | ב' | ג' | ד' | ה' | ו' | ז' | ח' | ט' | י' | יא' | יב' | יג' | יד' |
| 1 | ינואר | 1 | | 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | פבר' | 2 | 1 | | | | | | | | | | | |
| 3 | מרץ | 6 | | 4 | | | 1 | 1 | 1 | 3 | | | | |
| 4 | אפר' | 10 | | 10 | | | | | | 1 | | | | |
| 5 | מאי | 6 | 1 | 1 | | | | | | 1 | | | | |
| 6 | יוני | 19 | 4 | 8 | | | | | | 2 | 1 | 2 | | |
| 7 | יולי | 18 | 6 | 7 | | | | | | 4 | | | 1 | |
| 8 | אוג' | 15 | 6 | 5 | | | | | | 7 | | 2 | | |
| 9 | ספט' | 6 | 1 | 4 | | | | | | 2 | | | | |
| 10 | אוק' | 2 | | 1 | | | | | | 2 | | | | |
| 11 | נוב' | 3 | | 2 | | | | | | 1 | | | | |
| 12 | דצמ' | 5 | 2 | 2 | | | | | | 1 | | | | |
| 93 | סה"כ | 93 | 33 | 34 | | | | | | 26 | 12 | 3 | 23 | 14 |

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

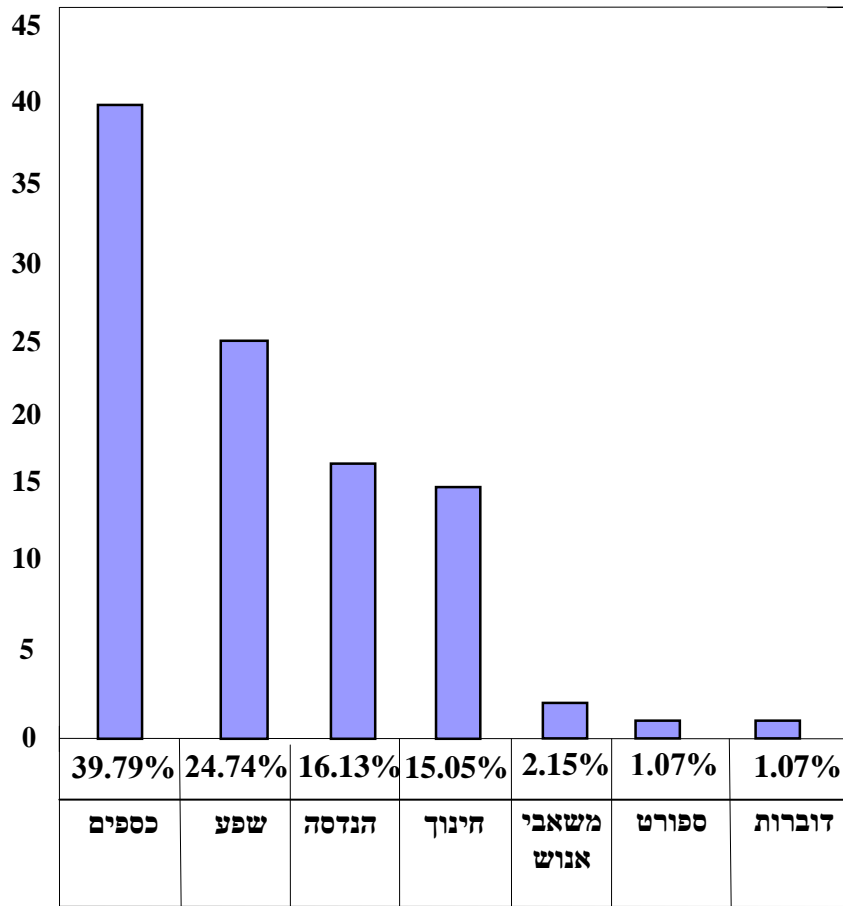


נכון ל: 31/12/15

התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למנהלים / אגפים (באחוזים)
לשנת 2015

דוברות-1.07%, ספורט 1.07%, משאבי אנוש 2.15%, חינוך 15.05%, הנדסה 16.13%, שפ"ע 24.74%, כספים 39.79%.

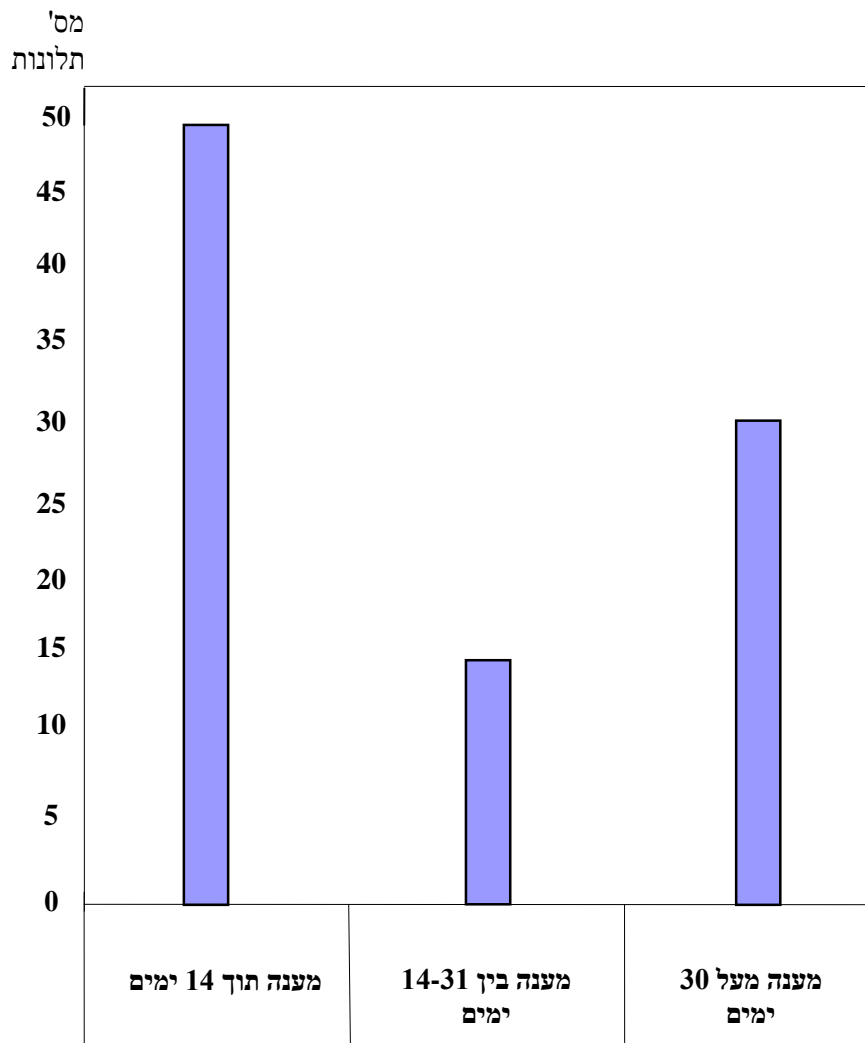
אחוזים



נכון ל: 31/12/15

התפלגות זמן המענה במתן תשובה לתושב (במספרים), לשנת 2015

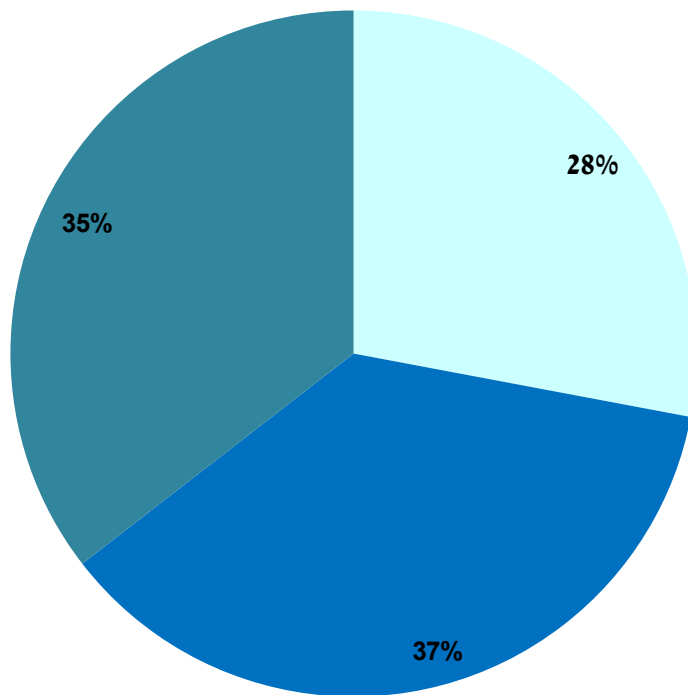
מענה תוך 14 ימים - 49 תלונות, מענה בין 14-31 ימים - 14 תלונות, מענה מעל 30 ימים - 30 תלונות.



נכון ל: 31/12/15

התפלגות תלונות הציבור לפי הצדקתן (באחוזים), לשנת 2015.

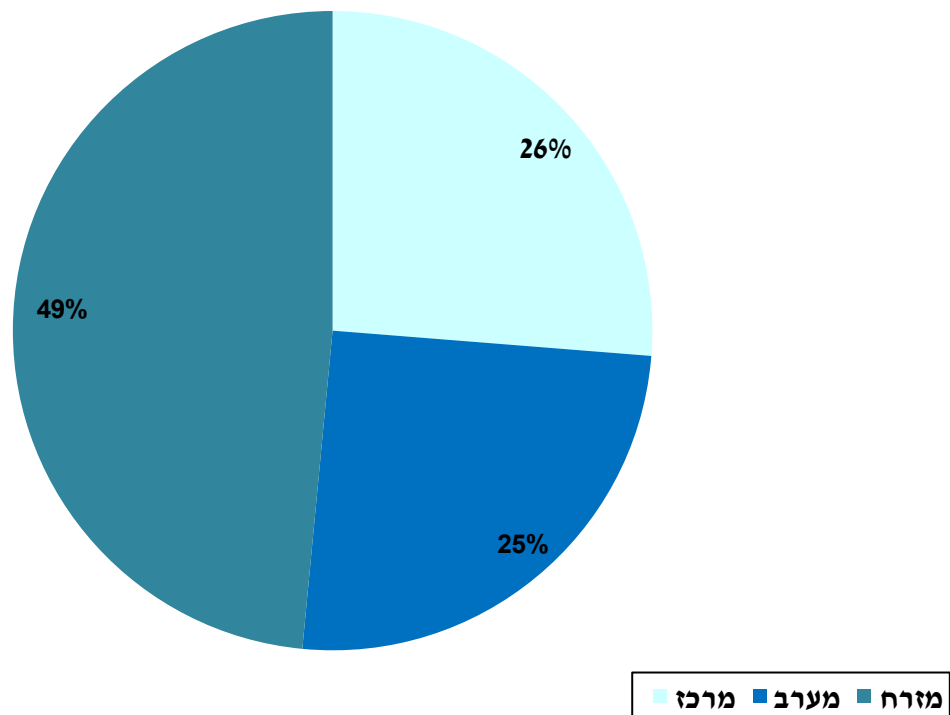
35% מהתלונות שהוגשו נמצאו מוצדקות, 37% מהתלונות שהוגשו נמצאו לא מוצדקות, 28% מהתלונות שהוגשו נמצאו מוצדקות בחלקן.



■ מוצדקות ■ לא מוצדקות ■ מוצדקות בחלקן

התפלגות תלונות הציבור לפי אזורי מגורים (באחוזים), לשנת 2015.

49% מהתלונות שהוגשו, הוגשו ע"י תושבים שמתגוררים במזרח העיר. 25% מהתלונות שהוגשו ע"י תושבים שמתגוררים במערב העיר. 26% מהתלונות שהוגשו, הוגשו ע"י תושבים שמתגוררים במרכז העיר.





דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות



29 יולי 2015
מספרינו: 015-0088
טלפון 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: תלונתך מתאריך 7/7/15, בעניין קבלת שירות בארכיב.

1. בהמשך לפנייתך שבנדון, ערכת ברור מקיף בתלונתך. הברור כלל שיחות עם: גברת X שלגביה הגשת את התלונה, מר סרג'יו וולינסקי-מהנדס העיר, גב' עדנה גיזבר- סגנית מנהלת הרישוי, טלי כהן- מזכירה בלשכת המנכ"לית, וסיון פישר- מזכירה באגף תכנון ובנייה.
2. לדבריה של הגברת X להלן השתלשלות המקרה:
בתאריך 19/5/15 הגעת לארכיב הוועדה, והזמנת תיק מסוים, הגברת X, ביצעה את ההזמנה עוד באותו היום, אך לדבריה את הבעת כעס על כך שבמסגרת ההזמנה לא תוכלי לקבל תכתובות פנימיות, שנמצאות בתוך התיק.
בתאריך 9/6/15 הגעת לקבל את התיקים, והבנת שהתיקים שהוזמנו הם עם מספרי חלקות וגושים ישנים, ולכן היה צריך להזמין תיקים עם מספרי חלקות חדשים. הגברת X ביצעה הזמנה נוספת, ובתאריך 30/6/15 כאשר הגעת בפעם השלישית שוב היו חסרים מסמכים. בשלב הזה החלטת לפנות לגב' עדנה גיזבר סגנית מנהלת מח' הרישוי, והאחרונה הזמינה עבורך חומר נוסף בתאריך 1/7/15.
תוך כדי הדיון שהיה בינך לבין הגברת X, נאמר על ידה המשפט אותו ציטטת בפנייתך, שלדבריה של הגברת X צוטט באופן מדויק רק בחלקו, אך אף על פי כן היא מכירה בעובדה שמשפט זה לא היה צריך להיאמר על ידה.

לסיכום

3. הבהרת לעובדת את הנקודות, לפיהן היא אמורה לפעול בעתיד:
 - א. גברת X לא הייתה צריכה לומר לך את אשר אמרה, וזאת הייתה טעות שממנה הייתה צריכה להימנע.
 - ב. אנו כעובדי ציבור חייבים להיות סובלניים, ומסבירי פנים כלפי הלקוחות שהם התושבים, גם במחיר של איפוק והבלגה לעיתים קרובות.
 4. אני מודה לך על פנייתך, אני סמוך ובטוח שהברור, יניב תוצאות חיוביות באופן שמקרים מסוג זה לא יחזרו על עצמם בעתיד, ואת תוכלי לקבל את השירות הטוב ביותר, שאת זכאית לו כתושבת העיר.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותק:
גב' גלית פוגל- מנהלת אגף תיאום ובקרה



17 אוגוסט 2015
מספרינו: 015-0107
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

א.ג.

הנדון: תלונתך מיום 10/8/15, בעניין מטרד רעש.

1. קיבלתי את פנייתך מיום 10/8/15, והריני מתכבד להשיבך כדלקמן:
2. בעקבות פנייתך, הוציא מנהל מחלקת איכות הסביבה וחזות העיר- מר מרדכי תאני, מכתב התראה בטרם נקיטת הליכים משפטיים, למר X מנהל התפעול של חברת "מפעת" (החברה אשר אחראית על פינוי האשפה), במכתב הובהר למר כהן, כי חל איסור מוחלט לעבוד בין השעות 22.00 בלילה ל-6.00 בבוקר.
3. כמו כן הונחה מר כהן לבצע באופן דחוף רענון נהלים מול כלל העובדים, ולהורות חד משמעית כי אין להתחיל את העבודה לפני השעה 6.00 בבוקר.
4. נראה לי, כי פעולות אלה, בהחלט מספיקות בשלב זה, וכי רענון הנהלים יפתור את הבעיה עליה הלנת.

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

עותק:

מר יצחק ספיר- מנהל אגף תפעול



18 אוגוסט 2015
מספרינו : 015-0122
טלפון : 09-7754085
פקס : 09-7754020

לכבוד:

א.נ.

הנדון: פנייתך מיום 25/8/15, בעניין דחיית בקשת תמיכה לשנת 2015.

1. בדקתי את פנייתך והבדיקה העלתה את העובדות הבאות:
 - א. העמותה הגישה את הבקשה ביום 6/11/14- על כך אין חילוקי דעות.
 - ב. הבקשה הוגשה עם חוסר במסמכים שבלעדיהם לא ניתן לקבל תמיכה. רשימת המסמכים שיש להגיש מפורסמת באתר העירוני, כפי שאושרו בישיבת מועצת העיר מס' 10/14 מיום 13 אוגוסט 2014.
 - ג. לדברך הפעם הראשונה שהובא לידיעתך שהבקשה לא אושרה מחוסר במסמכים הייתה, לאחר כ-4 חודשים מיום הגשת הבקשה. מר יהודה רוזנברג מהמחלקה התורנית טוען לעומת זאת, שהוא יצר קשר עם העמותה זמן קצר לאחר הגשת הבקשה, ומסר לכם שחסרים מסמכים, דבר שלא יאפשר את מתן התמיכה, לשנת 2015.
2. כאמור על אף שאתם אמורים לשאוב את האינפורמציה מאתר האינטרנט העירוני, ואמורים לוודא שכל המסמכים הנדרשים צורפו לבקשת התמיכה, עדיין אני רואה פגם בעובדה שהעירייה לא מסרה לכם באופן רשמי ובכתב, על החוסר במסמכים, סמוך ככל האפשר למועד הגשת הבקשה, משום שאם כך הייתה עושה, סביר להניח שהייתם משלימים את המסמכים החסרים, והעמותה הייתה נהנית מהתמיכה של העירייה.
3. אני אעביר התייחסותי זו לגורמים המטפלים בעירייה, ע"מ שייתקנו התנהלותם, בעניין זה בעתיד.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותק:

מר חזי ברזני- עוזר מנכ"לית



16 ספטמבר 2015
מספרינו: 015-0130
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: תשלומים עבור דמי הבראה וקצובת ביגוד.

בהמשך לפנייתך הריני להשיבך כדלקמן:

אגף משאבי אנוש בדקו את פנייתך, והגיעו למסקנות הבאות-

1. יש לשלם לך לפי הפירוט הבא:

א. דמי הבראה-

בגין שנת 2000- מגיעים לך 3 ימי הבראה.
בגין שנת 2001- מגיעים לך 1.5 ימי הבראה.

ב. קצובת ביגוד-

בגין שנת 2000- תשלום עבור 10 חודשים.
בגין שנת 2001- תשלום עבור 5 חודשים.

2. מצ"ב התייחסותם של אגף משאבי אנוש, על מנת שתהווה לך תיעוד.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

21 ספטמבר 2015
מספרינו: 015-0134
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.נ.

הנדון: גרירת רכב נטוש מרחוב הנגב 22

1. בהמשך לפנייתכם מיום 19/4/15, בעניין גרירת רכב נטוש אשר חונה סמוך לביתכם, הריני לבשר לכם כי: ביום 20/9/15 נגרר הרכב מסוג שברולט שחנה ברחוב הנגב 22 בהוד השרון, אשר עליו הלנתם "כרכב נטוש".

2. אני שמח שהצלחנו בעזרת פקחי העירייה, להביא בעיה זו על פתרונה.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותק:
מר יצחק ספיר- מנהל אגף תשתיות
מר אורן לוי- מ"מ מנהל מח' הפיקוח העירוני



27 אוקטובר 2015
מספרינו: 015-0148
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.ג.

הנדון: תלונתכם בעניין החזר דמי היטל תיעול.

1. קיבלתי את פנייתכם מיום 30/8/15, והריני להשיבכם כדלקמן:
2. אכן כפי שצינתם במכתבכם, במסגרת הסדר הפשרה בנושא היטל התיעול, נמצא כי הנכם זכאים להחזר בסך 8495 ₪.
3. הסדר הפשרה קבע את המתווה הבא: עבור המבנה הקיים היטל התיעול ששילמתם הינו בגובה 10369 ₪ ועבורו מגיע לכם החזר של 80%. עבור תוספת הבניה שילמתם 4808 ₪ ועבורו לא מגיע זיכוי לפי הפשרה.
4. הסדר הפשרה על כל תנאיו וסעיפיו, נמצא באתר האינטרנט של העירייה והנכם מוזמנים לעיין בו.
5. מחלקת הגבייה העבירה דרישה להחזר כספכם לגזברות.
6. ההחזר יהיה בערך בעוד כחודש מהיום.
7. המכתב אשר נשלח אליכם ממחלקת הגבייה ביום 22/10/15 שגוי בסעיף 4, ולכן אין לפעול כאמור בו.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:
מר אבישי יצחקי- מנהל מחלקת גבייה
גב' תמי רחבי- מנהלת מחלקת ספקים



1 נובמבר 2016
מספרינו: 015-0150
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: תלונתך מיום 13/8/15.

1. קיבלתי את פנייתך מיום 13/8/15, והריני להשיבך כדלקמן:
2. הרכבים אשר עליהם הלנת שחונים ברחוב הנרייטה סולד ואינם בשימוש, פונו מהרחוב.
3. לגבי לכלוך בחצר הבניין- אין בסמכות העירייה להיכנס לחצרות בניינים, שכן מדובר בשטח פרטי.
4. לגבי סימונים פרטיים אשר שורטטו ע"י השכן על הכביש ועל המדרכה- הסימונים הוסרו.
5. החנייה הפרטית של השכן אשר עליה הינד מלינה- נבנתה עוד לפני שנת 2009 ולכן חלה עליה התיישנות.
6. אני תקווה שהטיפול בתלונתך, נעשה לשביעות רצונך.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

גב' גלית הוד- מנהלת מחלקת תנועה ותחבורה
מר אורן לוי- מ"מ מנהל מחלקת הפיקוח העירוני



דוגמאות לתלונות שלא נמצאו מוצדקות



9 אוגוסט 2015
מספרינו: 015-0101
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: תלונתך מיום 6/8/15, בעניין סגירת שער ראשי בבית הנערה.

1. כממונה על תלונות הציבור ברצוני להביא לידיעתך כי, נושא תלונתך אינו בתחום טיפולי, אך לפני משורת הדין הריני מתכבד להשיבך כדלקמן:
2. מבדיקה שביצע מר יוסי רובינשטיין- הממונה פניות הציבור, באגף התפעול, בתאגיד המים, ובמחלקת הביטחון, עולה כי, לגורמים אלה אין כל קשר לסגירת השער הראשי של בית הנערה.
3. מכיוון שידוע שמתחם זה בבעלות עיריית ת"א, יתכן והם אלה שסגרו את שער המתחם, או אולי גורמים אחרים, בלתי ידועים.
4. לאור כל האמור לעיל, אין לח"מ כל השפעה, או דרך, לפתוח את השער של המתחם, במיוחד שהמתחם אינו בבעלות העירייה, וכל ניסיון לפתיחת השער, יכול להיחשב להשגת גבול.
5. לצערי זו התשובה הרשמית הטובה ביותר, שאני יכול להשיב לפנייתך זו.

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

עותק:
מר יוסי רובינשטיין- הממונה על פניות הציבור



12 אוגוסט 2015
מספרינו 015-0104
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

הנדון: תלונתך מיום 22/7/15, בעניין הפעלת עסק ללא היתר/רישיון.

1. כממונה על תלונות הציבור, אינני נוהג לטפל בפניות אנונימיות ו/או בפניות שאינן נרשמו מפי המתלונן בחתימתו, ועם פרטיו האישיים, כפי שהחוק מחייב.
2. אף על פי כן, החלטתי לבדוק את טענתך ולהשיב לפנייתך.
3. מבדיקה עם מנהל מחלקת רישוי עסקים- מר יהודה ג'אנח עולה כי, מוסד X, ברחוב Y, הינו בית חולים פרטי, מאושר ע"י משרד הבריאות. כבית חולים, המקום מחויב ע"י משרד הבריאות, להחזיק חדר קירור עבור המתים של בית החולים.
את טענתך שבמסגרת זו, הוא מכניס למקום גם מתים מחוץ לבית החולים, אין לנו יכולת לברר לאמת ולאכוף. הפניה בעניין זה, צריכה להיות מופנית למשרד הבריאות.
4. באשר להיתר בנייה למכולה- מבדיקה עם מר אלכס רוזנקרנץ-פקח בנייה עולה, כי מכולה בשטח של 36 מ"ר, הוצבה ללא היתר, בעלי המקום זומנו למשרדי המפקח על הבנייה, ע"מ שגרסתם בעניין חריגת הבנייה הנ"ל תושמע, בטרם ינקטו כנגדם ההליכים הנדרשים, כולל הליכים משפטיים ככל שידרשו.
5. אני מודה לך על פנייתך.

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

עותקים:

מר יהודה ג'אנח- מנהל מחלקת רישוי עסקים
מר אלכס רוזנקרנץ- פקח בנייה

18 אוגוסט 2015
מספרינו: 015-0108
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: תלונתך בעניין שליחת מסרונים, למטרת עדכון חוב.

1. קיבלתי את פנייתך מיום, 11/8/15 והריני להשיבך כדלקמן:
2. המסרונים אשר עיריית הוד השרון שולחת לתושבים כדי להתריע בגין חוב, הינם חוקיים בארגון כשלנו, עפ"י בדיקה משפטית שביצענו, ואינם מצריכים הסכמה מהתושב. מסרונים אלה נשלחים, בטרם נשלחים מכתבי התראה לתושב, אשר מחויבים בדמי אכיפה מאת התושבים.
3. המסרון אשר נשלח אליך, התריע בגין חוב עבור מאי -יוני 2015, ולא עבור התשלום השוטף של יולי- אוגוסט 2015.

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

עותק:
מר אבישי יצחקי- מנהל מחלקת הגבייה

9 ספטמבר 2015
מספרינו: 015-0121
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: זכאות להנחה בארנונה.

קיבלתי את פנייתך, והריני להשיבך כדלקמן:

1. לצערי אינך זכאי להנחת אבטחת הכנסה בארנונה, עקב הפסקת רצף קבלת הבטחת הכנסה מביטוח לאומי משנת 2002 ועד היום.
2. מומלץ לך לפנות לוועדת חריגים, לשם קבלת הנחה בארנונה, ואנו נמליץ לסייע לך בהתאם למסמכים שתציגי בפנינו, ובהתאם להמלצות מחלקת הרווחה ככל שישנה המלצה כזאת.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותק:
מר אבישי יצחקי-מנהל מחלקת הגבייה

4 נובמבר 2015
מספרינו: 015-0151
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: בקשתך לקבלת הנחה בצהרון.

בהמשך לפנייתך מיום 2/11/15, הריני להשיבך כדלקמן:

1. ההנחה המקסימאלית המאושרת במקרים כשלך בצהרון של מרכז אומניות הינה 50%. מפנייתך אני למד שאת מבקשת הנחה גדולה יותר מ-50%. לצורך כך מומלץ שתפני לעובדת הסוציאלית, ושהיא תציין בהמלצתה שההנחה המומלצת עבורך, היא מעבר ל-50%, הניתנות כאמור, במקרים כשלך.
2. אם העובדת הסוציאלית לא תהיה מוכנה לציין בהמלצתה את האחוז המומלץ על ידה, אזי תינתן לך ההנחה המקסימאלית, שעומדת על 50%, כאמור.

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

עותק:
גב' יהודית קידרון-מנהלת מרכז אומניות



7 אוקטובר 2015
מספרינו: 015-0138
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

ג.נ.

הנדון: פנייתך מיום 27/1/15 בנושא תשלום ארנונה, ברחוב התחייה הוד השרון.

1. פנייתך זאת עברה לגולים רבים ולא אחזור עליהם כעת, משום שכולנו מודעים להשתלשלות הדברים.
2. לאחרונה פנה הח"מ לבית הדין הרבני האזורי בפתח תקווה, בהמלצתה של סגנית היועמ"ש עו"ד שלומית גבע, ע"מ לקבל תשובה חד משמעית, על מי מוטלת החובה לשלם את תשלומי הארנונה לעירייה, על הבעל או על האישה, מאחר וישנם מספר החלטות של בית הדין ובית המשפט, שמקשים על גורמי העירייה, לקבל החלטה בעניין זה.
3. ביום 6/10/15 התקבלה ההחלטה המצורפת של בית הדין הרבני, לפיה החלטת ביהמ"ש מיום 18/5/11 במסגרת תיק המזונות, אינה רלוונטית עוד, ולכן העירייה צריכה לנהוג בהתאם לכלל שהמחזיק בנכס, משלם את הארנונה, בהתאם להודעת הבעל.
4. לאור האמור לעיל העירייה תנהג עפ"י החלטה זו, של בית הדין הרבני ולא תשנה מהקיים כיום, שהאישה היא זו, שמשלמת את הארנונה בלאו הכי.

לוט: החלטת בית הדין מיום 8/9/15 שהתקבלה במשרדנו ביום 6/10/15.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותקים:

מר אבישי יצחקי-מנהל מחלקת הגבייה
גב' שלומית גבע-עו"ד בלשכה המשפטית
גב' אתי כהן-מנהלת ש.י.ל.
גב' מירית דורון-עובדת סוציאלית



דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות בחלקן



14 יולי 2015
מספרינו: 015-0075
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7759600

לכבוד:
א.נ.

הנדון: גני הילדים מור וקינמון

1. בהמשך לפנייתך מתאריך 12/7/15, בנושא בניית גני הילדים מור וקינמון בשכונת 1200, הריני מתכבד להשיבך כדלקמן:

א. כפי שהסברתי לך טלפונית הנוהל של הקצאת קרקע מחויב להתבצע, כאשר מדובר על בניית מבנה ע"ג אותה קרקע, ע"י גוף ציבורי חיצוני לעירייה, כמו: בית כנסת, מועדון קשישים וכו'.

ב. במקרה של בניית גני ילדים, הרי שהקריטריונים המנחים מופיעים בספר שהוא תכנוני ביסודו, שבו ישנן הנחיות על כל כמה תושבים העירייה מחויבת לבנות מבני ציבור, כמו בתי ספר, גני ילדים וכדומה. לפי קריטריון זה, העירייה מכינה פרוגראמה, שלוקחת בחשבון את מספר היתרי הבנייה שהוגשו ע"י התושבים, ומגישה אותה למשרד החינוך, לאישור. זהו בגדול התהליך לפיו מאשרים מבני ציבור, שלא מופעלים ע"י גוף ציבורי חיצוני לעירייה.

2. מכאן מובן, שאין צורך בשיתוף הציבור במקרה של בניית גני ילדים, בניגוד לבניית בתי כנסת לדוגמא, שבו התהליך מחייב את שיתוף הציבור.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתקים:

מר יגאל שמעון- סגן ומ"מ ראש העיר
הגב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה
מר סרג'יו וולנסקי- מהנדס העיר



17 אוגוסט 2015
מספרינו: 015-010
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: תלונתך מיום 13/8/15, בעניין הזנחת העיר והיעדר אכיפה.

1. בהמשך לפנייתך שבנדון, הריני להשיבך כדלקמן:
2. מבדיקה עם מנהל אגף התפעול, שממונה על הטיפול בניקיון וחזות העיר, עולה כי עיריית הוד-השרון עושה את המקסימום, ע"מ לתת שירות מיטבי לתושבים, תוך הקפדה ובקרה על הקבלנים, לעיתים תוך הטלת קנסות, עפ"י המתאפשר מהוראות ההסכם עם הקבלנים.
יחד עם זאת, גם התושבים מחויבים להקפיד בהוצאת הגזם בימים המוכתבים, שכן לא אחת אגף התפעול/מח' חזות העיר, מוצא את עצמו עוסק בפניות של תושבים על הוצאת גזם שלא ביום הפינוי, ע"י תושבים אחרים, שכנים וכדומה.
כידוע, קשה ולא תמיד ניתן לאתר את משליך הגזם ו/או הפסולת, ולכן קשה לאכוף את העניין.
לצערנו, גם הפקחים לא יכולים להימצא בכל מקום ובכל נקודת זמן.
3. אני מודה לך על פנייתך, הנך מתבקש שלא להרפות, ולפתוח פנייה במוקד העירוני, על כל מפגע ו/או לכלוך, והעירייה תעשה מאמץ ותטפל במהירות המקסימאלית האפשרית, בכל פניה ופניה.

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

עותק:
מר יצחק ספיר- מנהל אגף תפעול



18 אוגוסט 2015
מספרינו: 15-84
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.ג.

הנדון: פנייתך מיום 21/7/15, בנושא מסעדת X

1. כמענה לפנייתך שבנדון, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן:

- (א) באשר לפתיחת הדלת האחורית - ברישיון העסק משנת 1982, קיימת חוות דעת של מהנדסת העיר לשעבר, אשר קבעה שאין בעיה לפתוח דלת אחורית. זו התייחסות שניתנה בעבר, ומבחינתנו אין כוונה לפתוח עניין זה מחדש.
- (ב) באשר לכלוך בחצר אחורית - בתאריך 27/7/15, נערכה ביקורת בבית העסק הנ"ל, ע"י פקח ממח' רישוי עסקים, במסגרת הביקורת נמצא כתם שמן סמוך לדלת האחורית. ביום 28/7/15, נוקה כתם השמן בעזרת מסיר שומן, מעבר לכך לא נמצא לכלוך נוסף שקשור למסעדת "דיילי אסייתי".
- (ג) באשר לחלון (וונטה) - בתאריך 18/8/15, נערכה ביקורת ע"י פקח ממחלקת הפיקוח על הבנייה, בה נמצא כי יש פתח קטן בקיר, אשר אינו מחויב בהוצאת היתר בניה.
- (ד) באשר לכלוך בחדר האשפה - כאמור, בתאריך 27/7/15 נערכה ביקורת בבית העסק הנ"ל, ונמצא כי חדר האשפה נקי יחסית, למסעדת "דלי אסייתי" שני פחים מסומנים ותקינים.
- (ה) באשר לרישיון של העובדים הזרים, וכן שהותם בחצר בשעות לא מקובלות - הנושא אינו בתחום טיפולה של העירייה, לכן ניתן ורצוי לפנות למשטרת ישראל.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

מר סרגיו וולינסקי - מהנדס העיר
מר יהודה ג'אנח - מנהל מחלקת רישוי עסקים



12 אוקטובר 2015
מספרינו: 015-0141
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: פנייתך לממונה על פניות הציבור מר רובינשטיין מיום 20/9/15.

1. בפנייתך הלנת על יחס בלתי הולם אשר קיבלת מהגברת X, עובדת מחלקת הגבייה. לאחר ברור שערכת עם מספר אנשים שנכחו במקום, הובהר לי כי פנייתך לגברת X מלכתחילה, הייתה בלשון בוטה ולא נעימה ותוך הטחת דברים קשים כלפיה. אומנם גם הגברת X, הגיבה באופן דומה, אך זאת הייתה תגובתה לדברים הקשים שהוטחו בה, כאמור.
2. במקרים מסוג זה אין לחיימ יכולת לבדוק מי אמר מה בדיוק ובאיזה שלב, משום שמדובר במילה שלך כנגד המילה שלה. לכן אם באפשרותך לתמוך את תלונתך בהקלטה ו/או הוכחות אחרות, אשמח לבחון את הדברים מחדש ובאופן מעמיק יותר.
3. ריביות בגין פיגור בתשלומי ארנונה לא ניתן לבטל, מאותן סיבות שכתבתי לך עליהן בהתייחסותי ביום 21/9/15.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותק:
מר אבישי יצחקי- מנהל מחלקת גבייה



19 נובמבר 2015
מספרינו: 015-0153
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.

הנדון: פנייתך מיום 31/3/15 בנושא אורות מגרש הכדורסל בבית ספר ממלכתי א

1. בהמשך לפנייתך הריני להשיבך כדלקמן:
2. למרות שלפי חוות דעתו של מהנדס החשמל - מר אריאל מלכה רמת ההארה במגרש סבירה ותקינה, הוחלט להתחשב בתלונתך כמייצג את דיירי רחוב הלוטם 28-32, ולהתקין מצחיות על שני עמודים כך שניתן יהיה לשלוט על רמת פיזור האור לגובה, ולמנוע את הסנוור לתוך הדירות, עליו התלוננתם.
3. ביום 18/11/15 דיווחתי כי העבודה בוצעה ואכן המצחיות הותקנו.
4. אני תקווה שאתה שבע רצון מהשירות אותו קיבלת.
5. לאור האמור לעיל הריני לראות את פנייתך כסגורה.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור.

עותקים:

גב' חנה גולן- מנכ"לית העירייה
מר סרגיו וולינסקי- מהנדס העיר
מר דוד ואטמאכר- מנהל אגף תשתיות
מר מוטי קסלמן- סגן מנהל אגף תשתיות
מר אבי כהן- מנהל מדור חשמל



6 יולי 2015
מספרינו: 15-73
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

ג.נ.

הנדון: תלונתך מתאריך 22/6/15, בעניין קבלת שירות בספרייה העירונית.

1. בהמשך לפנייתך שבנדון, ערכתי ברור מקיף בתלונתך. הברור כלל שיחה עם הגברת X, שלגביה הגשת את התלונה.
2. לטענתה של הגברת X:
את הגעת לספרייה, וביקשת שלימור הספרנית תחפש עבורך ספר כלשהוא במחשב. (כאן המקום לציין כי לימור הספרנית נכה, מתקשה בדיבור ובהפעלת המחשב, לכן היא לא עובדת עם קהל, אך מתמצאת מאוד בספרות ילדים). כמענה ענתה לך לימור, שאין צורך במחשב, כי היא יודעת במדויק היכן ממוקם כל ספר.
אף על פי שלימור ענתה לך כאמור, היא קמה ממקומה והלכה לחפש את הספר המדובר. את לא הסתפקה בכך, אלא פנית לספרנית נוספת בשם ימימה, והאחרונה הלכה גם היא לחפש את הספר במחשב ועל השולחן.
בשלב הזה לימור הספרנית הנכה חשבה שהיא פעלה בצורה לא נכונה, ובעקבות כך היא החלה לדבר בקול רם, והראתה סימנים של לחץ.
הספרנית נחלצה לטובת לימור הנכה, ואמרה לה שלא תיקח ללב את הדברים, גם אם נדמה לה, שדברך נאמרו בתוקפנות. את שמעת את הספרנית, וביקשת מהספרנית לא להתערב.
הספרנית לא הייתה מוכנה להיענות לבקשתך, משום שהיא הרגישה חובה להגן על חברתה לעבודה.

3. לסיכום-

הממונה על תלונות הציבור הבהיר לעובדת את הנקודות, לפיהן היא אמורה לפעול בעתיד:

- א) אין לאפשר מצב שבו התושבים מנחים את הספרניות כיצד לעבוד, לחפש ספרים וכו'.
- ב) עובדה זו צריכה להיות מועברת לתושבים, בצורה מנומסת ועדינה ככל האפשר.
- ב) הספרנית לא הייתה צריכה לומר ללימור את אשר אמרה בקשר לדברך, וזאת הייתה טעות, לדעתו של הח"מ. יתרה מכך זאת הייתה הנקודה שממנה היה צריך להימנע, גם במחיר של הבלגה.



ג) תלונה זו תיסגר, אך הח"מ הדגיש בפני הספרנית, כי כאשר תיפקדי את הספרייה בפעם הבאה, עליה להקפיד בכבודך ולתת לך שרות מלא ואדיב, ללא כל קשר לתלונה זו שהגשת.

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

עותקים:
גב' מרים הילר- מנהלת הספרייה העירונית
גב' אורנה זיו- ספרנית בספרייה העירונית



27 דצמבר 2015
מספרינו: 015-059
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: פנייתך בנושא היטל תיעול, נכס ברחוב בן גוריון בהוד השרון.

1. כמענה לפנייתך שבנדון מיום 22/12/15, הנני מתכבד להשיבך כדלקמן:

א. אומנם ביום 20/11/04 קיבלת ממחלקת הגבייה, אישור לטאבו, אך, באישור זה, יש סעיף שאומר את הדברים עפ"י הציטוט הבא: "אישור זה אינו משחרר את בעל הנכס ו/או את המחזיק בו מתשלום חוב, שהיה רובץ על הנכס בזמן מתן האישור ואשר מסיבה כלשהיא לא נתגלה או לא נדרש מהמבקש ולא שולם בזמן מתן האישור". לפיכך גם אם קיבלת את האישור הנ"ל, הוא אינו פוטר אותך מהתשלום, של היטל תיעול.

ב. יצוין שלראשונה חויבת בהיטל תיעול ביום 16/11/09, ב-40% מההיטל, בסך של 1588.6 ₪, בסוג שרות 10 ולא שילמת. יתרה מכך, את פנייתך לממונה על תלונות הציבור בדבר הבקשה לביטול ההיטל, הפנית רק ביום 9/3/14 כ-4 שנים ו 4 חודשים, אחרי שקיבלת את החיוב, אותו לא שילמת כאמור. אומנם לפנייתך מיום 9/3/14, קיבלת התייחסות מאת הגב' אושרת לופו שהייתה באותה תקופה הממונה על תלונות הציבור, שבה היא ציינה שפנייתך הועברה לגורמים משפטיים, ורק ביום 18/12/15 כשנה ו-9 חודשים לאחר פנייתך, מצאת לנכון לאזכר את גורמי העירייה, שטרם קיבלת התייחסות לפנייתך. לא חלילה שאני בא אליך בטענות על כך שלא תיזכרת את גורמי העירייה, משום שבסופו של דבר אינך עובד אצלנו, ואתה צריך לקבל את השרות שמגיע לך, אבל לצערי בארגונים בירוקרטיים כשלנו, לעיתים מתחלפים בעלי תפקידים והדברים נופלים בין הכיסאות, כפי שקרה במקרה שלך.

ג. לעצם העניין: כאמור ביום 16/11/09, קיבלת חיוב של 40% היטל תיעול, בסך של 1588.6 ₪, בסוג שרות 10, שלא שילמת.

2) בשנת 2014 חויבת בסך 1095.1 ₪, בסוג שרות 23, עפ"י הסדר הפשרה של היטל התיעול וגם אותו לא שילמת, במועדים שנקבעו ע"י בית המשפט, קרי: מיום 1/1/14 ועד ליום 31/3/14, ומיום 15/6/14 ועד ליום 14/7/14.



3) מכיוון שלא שילמת כאמור, עפ"י הסדר הפשרה שקבע בית המשפט, חויבת

בסוג שרות 26, בסכום מוגדל, בסך של 1816 זה גם החוב שלך כיום בהיטל תיעול.

4) כאשר תשלם את החוב בסוג שרות 26 ע"ס 1816 ₪, העירייה תבטל את יתרת החוב שנותרה בסוג שרות 23, בסך של 1095.1 ₪.

2. לאחר שפירטתי לך את הדברים, אני תקווה שהכל נהיר וברור. אני מוצא לנכון להתנצל על אי הנעימות שנגרמה לך מכל העניין, יחד עם זאת אני ממליץ לך לגשת באופן מיידי למחלקת הגבייה, להסדיר את התשלום של 1816.

בברכה,
מוטי פרוינד
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:

מר איל מימון- גזבר העירייה
מר אבישי יצחקי- מנהל מחלקת גבייה
מר אבידע שדה- סגן היועמ"ש לעירייה