

דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2017



הוד השרון

100% עיר קהילה יחקה



תוכן עניינים

3-5	מכתב לראש העירייה
6-11	הבסיס החוקי לפעילות הממונה על תלונות הציבור
12-13	סיכום ותודות
14-26	נתונים כלליים וסטטיסטיים
27-34	דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות
35-40	דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות



מכתב לראש העירייה



1 מאי 2018
טו אייר תשע"ח
מספרינו: 015-0270
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

מר חי אדיב- ראש העירייה

א.נ.

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור מס' 4 **לשנת 2017.**

1. אדוני ראש העירייה, הנני מתכבד להגיש לך, את הדו"ח השנתי מס' 4 של הממונה על תלונות הציבור, לשנת 2017. 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 2017, וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות, ולא מוצדקות, ותיאור הטיפול במבחר תלונות, משתי הקטגוריות הנ"ל.
2. הדו"ח הנ"ל מוגש לך ולשאר חברי המועצה, ב-1 למאי כמידי שנה. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה, דהיינו לא יאוחר מ-30 יוני 2018.
דין וחשבון יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
3. החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה, וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין, כי החל מיום 29 דצמבר 2014, מבקר העירייה ממלא גם את תפקיד, הממונה על תלונות הציבור.
4. 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.
5. 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.
6. 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.



7. השנה התקבלו 81 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה, מתוכן 47 תלונות מוצדקות, 34 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.

דין וחשבון 6.

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.

דרך הגשת תלונה 7.

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



הנחיות ונהלים פנים עירוניים שגובשו

1. 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 רשאי לעשות כן.

2. נוהל שגובש לצורך התייעלות ושיפור בטיפול תלונות התושבים

במקרים בהם תושבים פונים לממונה על תלונות הציבור, והממונה על תלונות הציבור מבקש את התייחסותה של המחלקה הרלוונטית, מנהל המח' יוצר קשר לעיתים עם התושב ו/או עונה לתושב בעצמו בצורה ישירה, תופעה זו אינה רצויה.

יצוין עוד כי הממונה על תלונות הציבור הינו תפקיד סטטוטורי, שבו כל תלונה נבדקת אם היא עומדת בקריטריונים לבדיקת הממונה, שאם לא כן, היא מופנית בדר"כ לטיפול של המחלקה לפניות הציבור וקשרי קהילה משום כך הוחלט שלאחר, החלטת הממונה, על בדיקת התלונה, הממונה והוא בלבד, רשאי ליצור קשר עם התושב וכן להוציא לו תשובה.

3. דרכי ההתקשרות

טלפון: 09-7754085

פקס: 09-7754020

כתובת: בן גמלא 28

דואר אלקטרוני: liatm@hod-hasharon.muni.il

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



בשנת 2017 בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור התקבלו סה"כ 81 תלונות, שעמדו בקריטריונים של החוק, בנושאים כדלקמן:

- **אגף שפ"ע**- סה"כ 26 תלונות: אי מענה טלפוני ברשות החנייה, נראות העיר, ניקיון העיר, אגרת שילוט, מכירת חמץ בפסח וכו'.
- **מנהל כספים**- סה"כ 22 תלונות: סיווג מבני מגורים לצורך תשלום ארנונה, פטור מתשלום ארנונה, אי קבלת שוברי ארנונה, התנהלות מח' גבייה, וכו'.
- **מנהל הנדסה והוועדה לתכנון ובנייה**- סה"כ 16 תלונות: אי קבלת אישורים (למשל טופס 4), מבנים ללא היתרים, היתרים להצבת אנטנות, וכו'.
- **אגף תשתיות**- סה"כ 11 תלונות: פיתוח סביבתי, כבישים לא סלולים, נגישות, תחבורה ציבורית וכו'.
- **אגף חינוך**- סה"כ 5 תלונות: הסעות ילדים, שיבוץ בגני ילדים, התנהלות צהרון וכו'.
- **אגף משאבי אנוש**- סה"כ תלונה 1: אי קבלת שירות מאגף משאבי אנוש.

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.

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, וזאת ע"מ לקדם, ליעל ולשפר את השרות לתושבים.



**נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים ומנהלים/ אגפים
(במספרים מוחלטים) לשנת 2017.**

- א. בחודש ינואר- התקבלו 14 תלונות,
- ב. בפברואר- 2 תלונות,
- ג. במרץ- 4 תלונות,
- ד. באפריל- 4 תלונות,
- ה. במאי- 8 תלונות,
- ו. ביוני- 3 תלונות,
- ז. ביולי- 4 תלונות,
- ח. באוגוסט- 8 תלונות,
- ט. בספטמבר- 10 תלונות,
- י. באוקטובר- 5 תלונות,
- יא. בנובמבר- 16 תלונות,
- יב. בדצמבר- 3 תלונות.
- יג. סה"כ- 81 תלונות.



נכון ל-31/12/17

נתונים לגבי תלונות הציבור, בחלוקה לחודשים ומנהלים/ אגפים
לשנת 2017.

סה"כ	חלוקה לפי מנהלים/אגפים/מחלקות						תלונות		חודש	מס' סד'
	משאבי אנוש	חינוך	תשתיות	הנדסה	גביה	שפע	לא מוצדקות	מוצדקות		
ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א		
14		1	2	3	1	7	7	7	ינואר	1
2				2			1	1	פבו'	2
4			2	1	1		2	2	מרץ	3
4			1		1	2	1	3	אפר'	4
8				1	5	2	2	6	מאי	5
3				1	2		2	1	יוני	6
4		1		2		1	3	1	יולי	7
8		1	1	1	3	2	3	5	אוג'	8
10		1	2	2	4	1	1	9	ספט'	9
5		1		1		3	3	2	אוק'	10
16	1		2	2	4	7	7	9	נוב'	11
3			1		1	1	2	1	דצמ'	12
81	1	5	11	16	22	26	34	47	סה"כ	13



נכון ל-31/12/17

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'
	משאבי אנוש		חינוך		תשתיות		הנדסה		גביה		שפע			
	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ	ל.מ	מ		
יג	יב	יא	י	ט	ח	ז	ו	ה	ד	ג	ב	א		
14			1			2		3		1	5	2	ינואר	1
2							1	1					פבו'	2
4					2			1		1			מרץ	3
4						1			1			2	אפר'	4
8								1	2	3		2	מאי	5
3							1		1	1			יוני	6
4			1				1	1			1		יולי	7
8			1			1		1		3	2		אוג'	8
10				1	1	1		2		4		1	ספט'	9
5				1			1				2	1	אוק'	10
16		1				2	1	1	4		3	4	נוב'	11
3					1					1	1		דצמ'	12
81	0	1	3	2	4	7	5	11	8	14	14	12	סה"כ	13

מקרא:

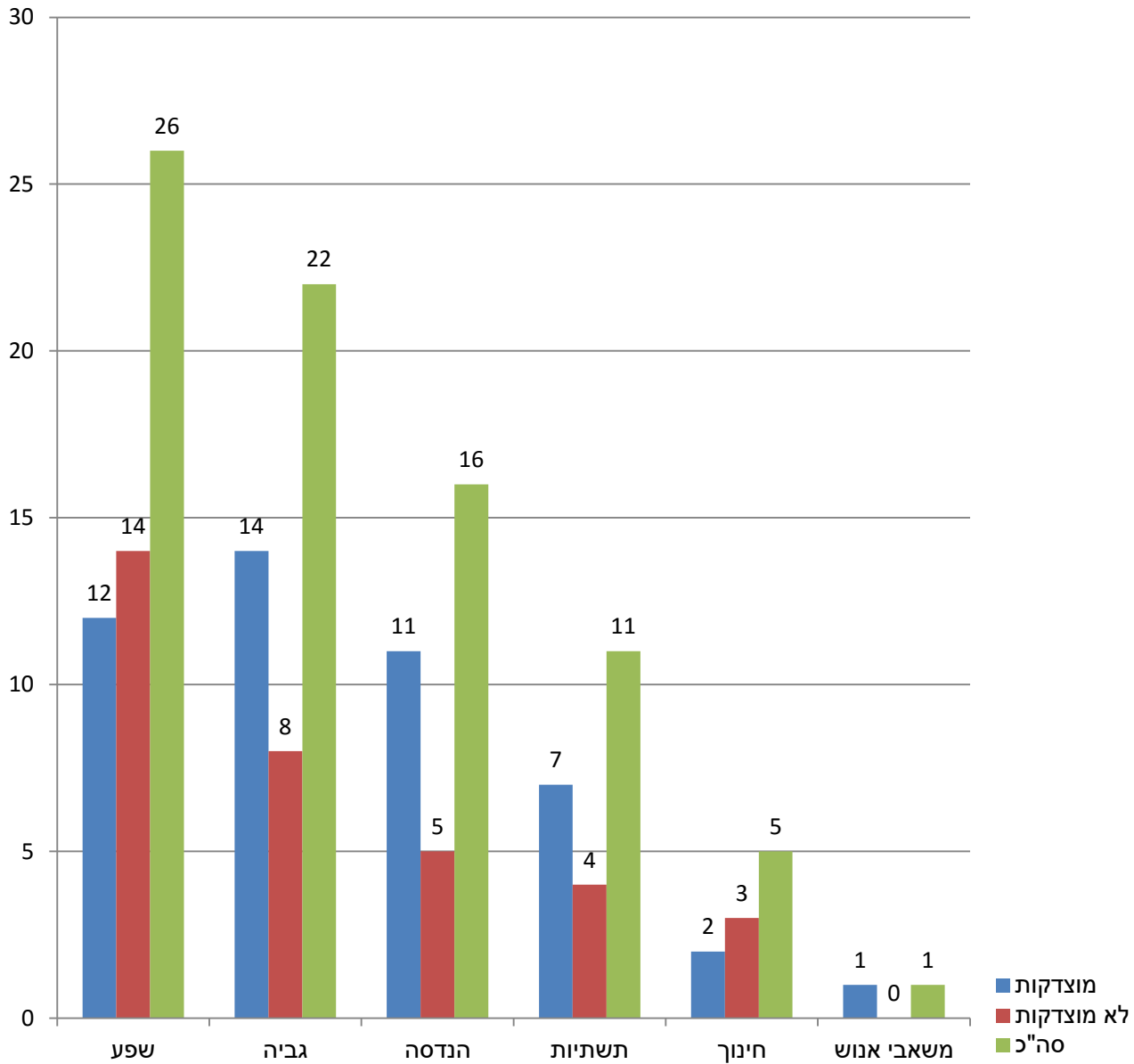
מ- מוצדקת

ל.מ- לא מוצדקת



נכון ל-31/12/17

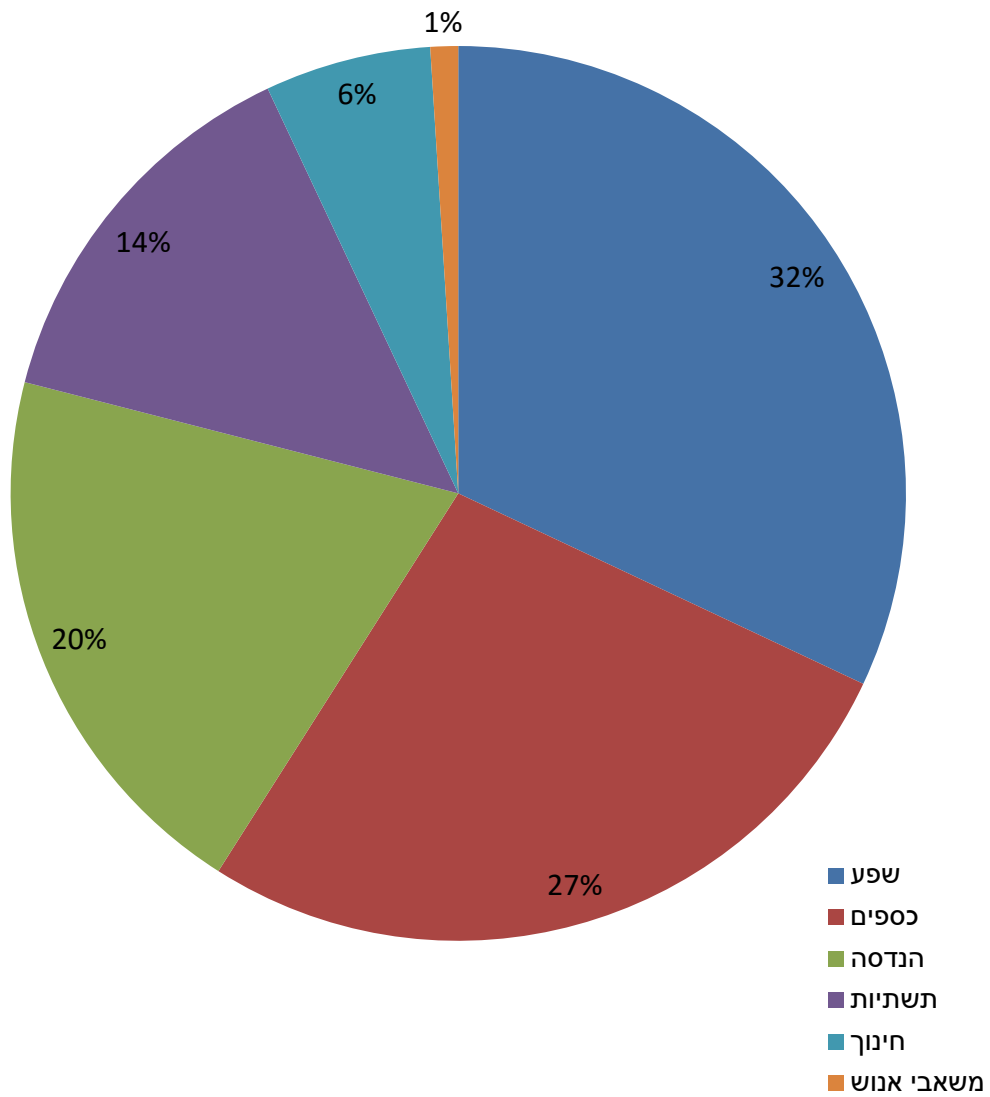
התפלגות תלונות הציבור, בחלוקה למנהלים/ אגפים, ובחלוקה
נוספת לתלונות שנמצאו מוצדקות ושלא נמצאו מוצדקות
(במספרים), לשנת 2017





נכון ל-31/12/17

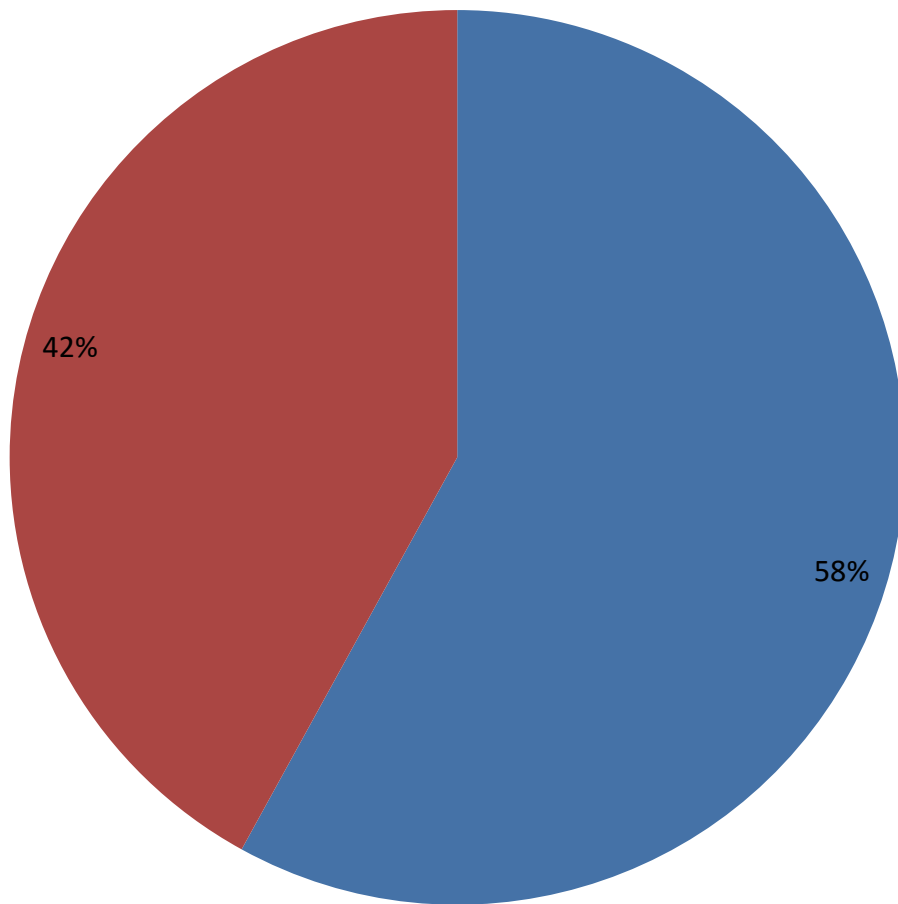
התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למנהלים / אגפים (באחוזים),
לשנת 2017





נכון ל-31/12/17

התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למוצדקות ולא מוצדקות
(באחוזים), לשנת 2017.

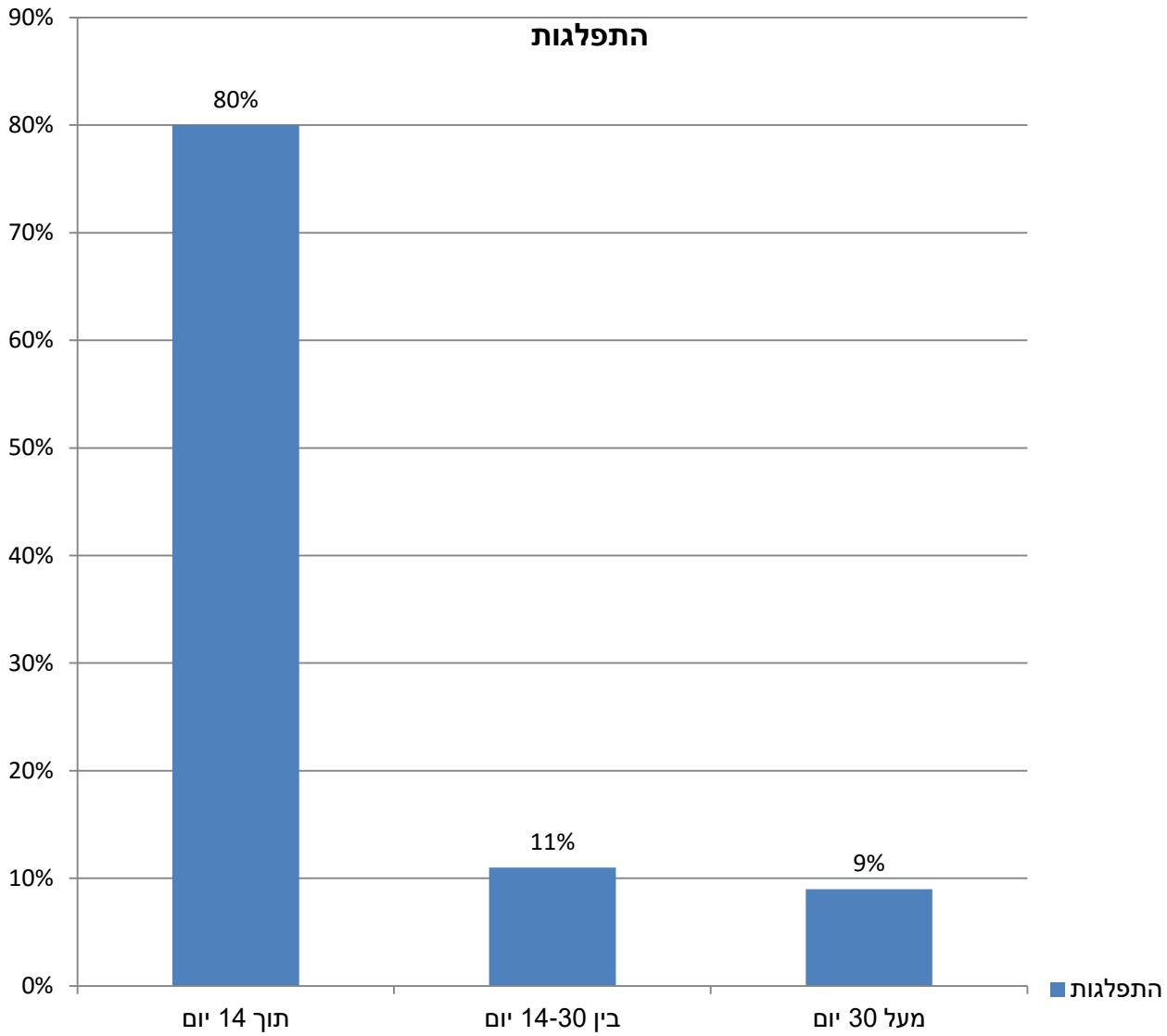


■ מוצדקות
■ לא מוצדקות



נכון ל-31/12/17

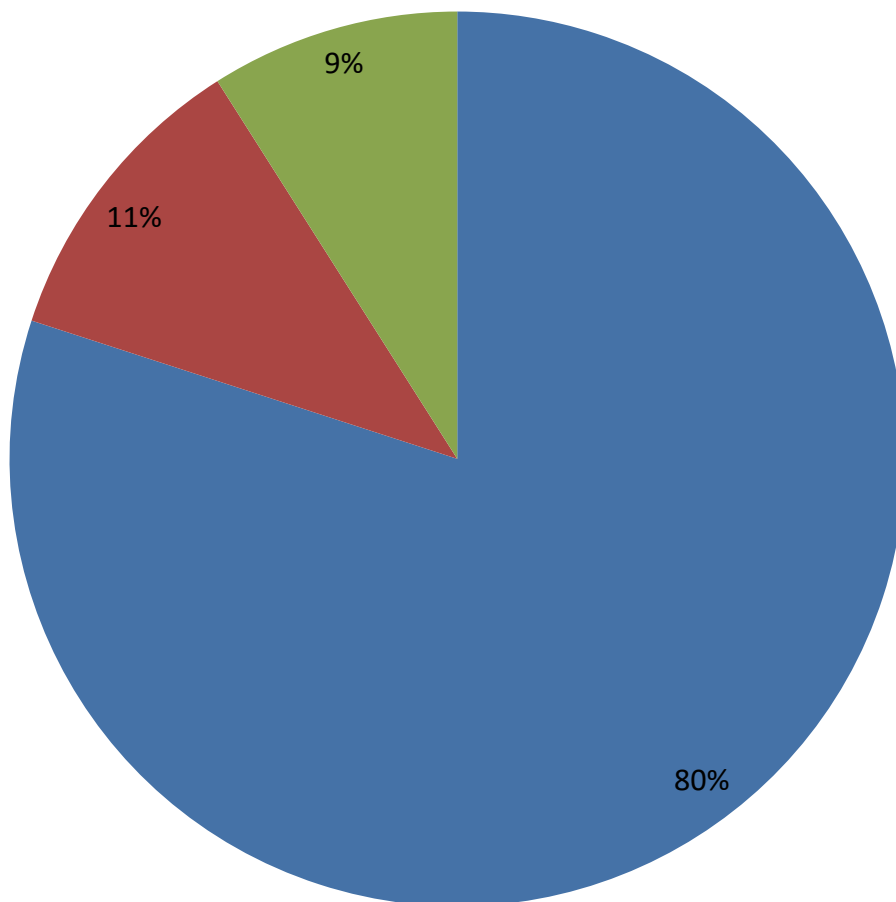
התפלגות זמני מתן המענה לתושבים (באחוזים), לשנת 2017.





נכון ל-31/12/17

**התפלגות זמני מתן המענה לתושבים (באחוזים),
לשנת 2017.**

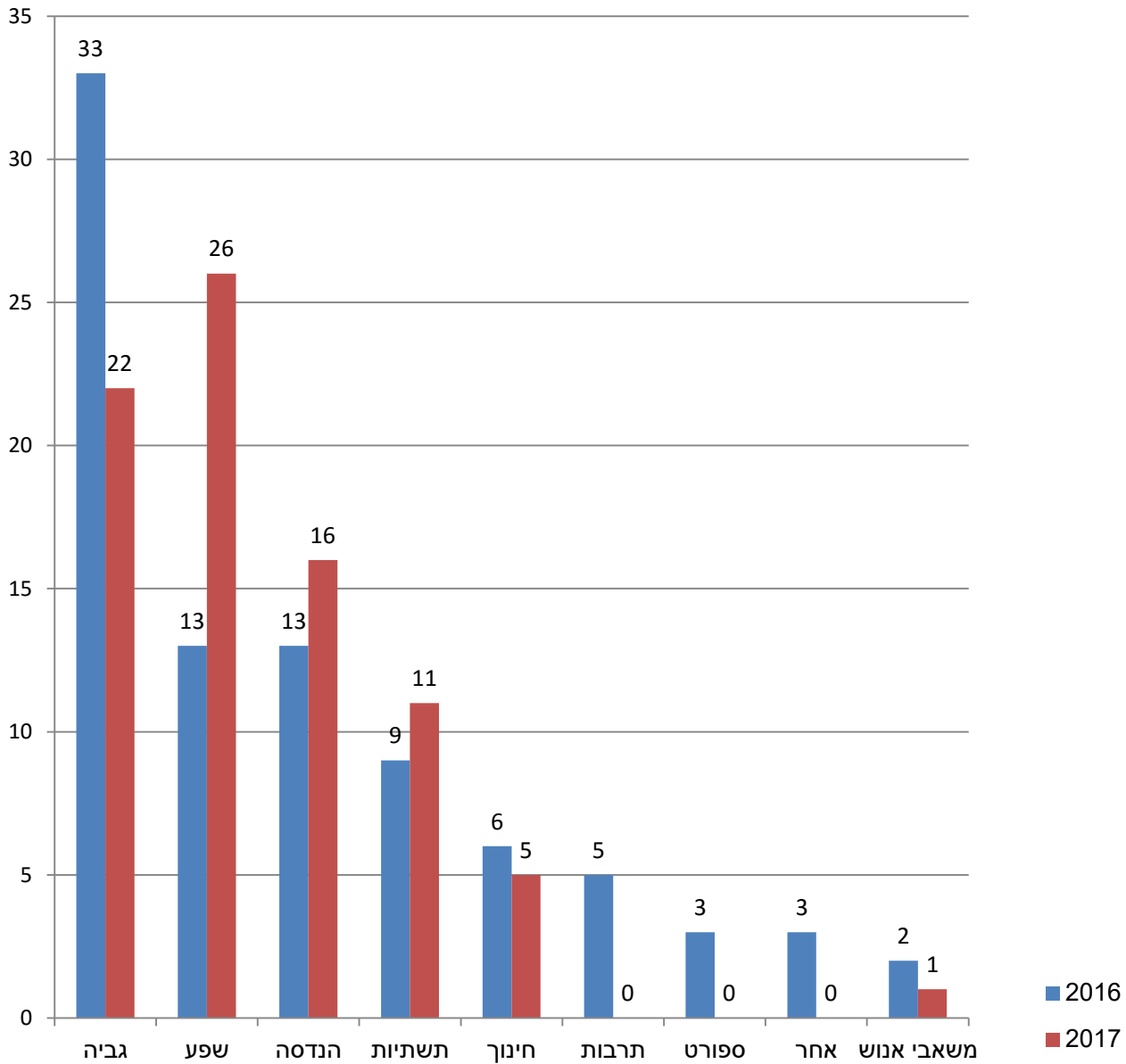


- תוך 14 יום
- בין 14-30 יום
- מעל 30 יום



נכון ל-31/12/17

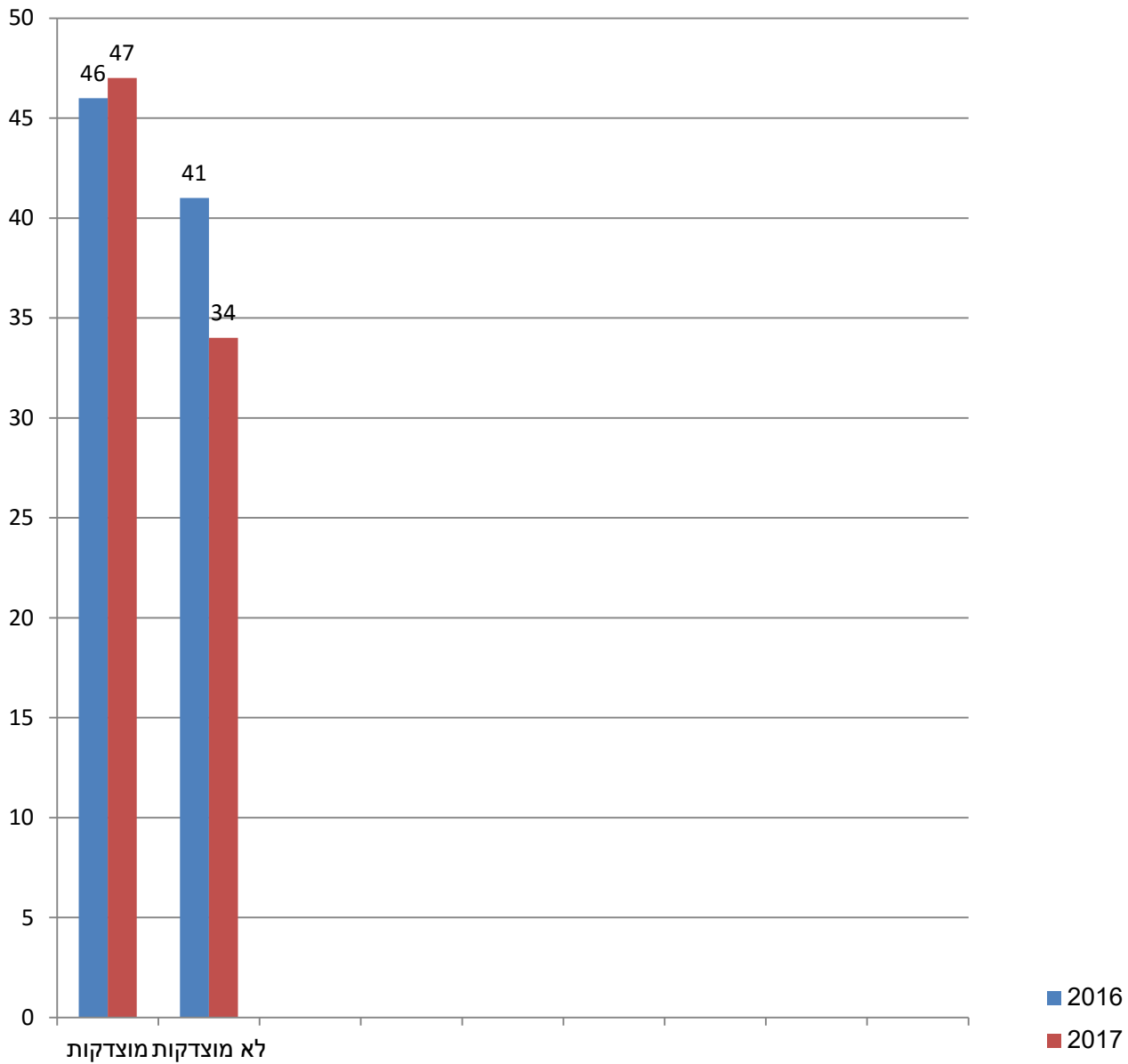
התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למנהלים/ אגפים, השוואה בין שנת 2016 ל- 2017.





נכון ל-31/12/17

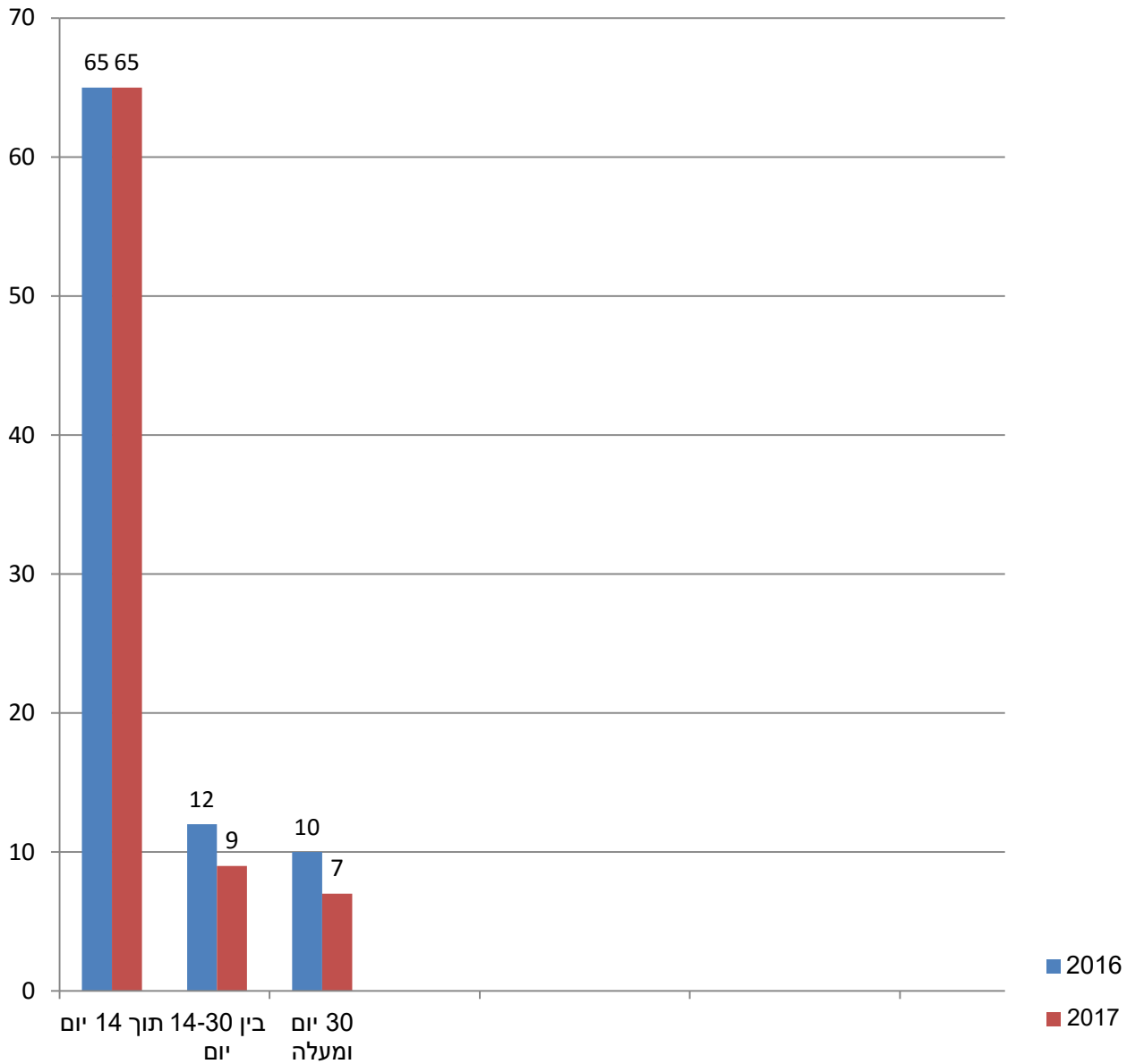
התפלגות תלונות הציבור בחלוקה למוצדקות ולא מוצדקות,
השוואה בין שנת 2016 ל- 2017.





נכון ל-31/12/17

**התפלגות תלונות הציבור בחלוקה לזמן מענה (במספרים),
השוואה בין שנת 2016 ל- 2017.**





דוגמאות לתלונות שנמצאו מוצדקות



15 מרץ 2017
יז אדר תשע"ז
מספרינו: 015-0237
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.נ.

הנדון: פנייתך הנוספת מיום 12/3/17 בעניין חריגות בנייה ברחוב בני ברית.

1. כפי שכבר ציינתי בפנייך במכתבי מיום 5 מרץ 17, התיק בנושא תלונתך, הועבר לאחרונה לתביעה העירונית, אשר תבדוק את התיק מבחינה משפטית וככל שהתיק ימצא "בשל" להגשת תביעה לבית המשפט, תוגש תביעה.
2. אני חוזר שוב, העירייה לא תוכל לעכנך בשלבי הטיפול, שכן מדובר בהליך פלילי שאינך צד בו, וגם בנושא של דנקר בדוגמא שצינת, הציבור לא עודכן בכל שלבי הטיפול, אלא בדיעבד. גם במקרה זה תוכל להתעדכן לאחר מעשה, במה שנעשה ומה לא, והנימוקים לכך.
3. הדברים מטופלים, ובשלב זה, לא אוכל להעביר אליך עדכונים נוספים.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותק:
גב' אתי אלחדד-מנהלת המח' לפיקוח על הבנייה



כט תמוז תשע"ז
23 יולי 2017
מספרינו: 015-0244
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

ג.נ.

הנדון : פנייתך מיום 21 יולי 17.

1. ראשית אני מצטער על שכך את מרגישה, כפי שתיארת בפנייתך.
בדקתי את פניותיך למוקד העירוני, כשבמוקד מתועדות כל פניותיך ומדובר אך ורק על 4 פניות וכן על פנייה נוספת, בה ביקשת לדבר עם מנהלת המוקד ששהתה בחופשה.
אינני מזלזל ב-5 פניות חלילה, אך עניין זה חשוב, ע"מ להעמיד דברים על דיוקם, שאין מדובר על 10 פניות לפחות, כפי שצינת.
2. לעצם העניין אני רואה בחומרה את העובדה שתושב מתלונן על פסולת, ליכלוך, או כל דבר אחר, מודיעים לו שהתלונה טופלה ודבר לא נעשה.
יחד עם זאת ראוי לציין שתלונותיך במוקד היו בחודש מאי ב-9, 14 ו-22 ומאז לא היו תלונות נוספות מצידך, במשך חודשיים עד היום, כך שניתן היה להבין שתלונותיך טופלו לשביעות רצונך.
3. היום תלונתך היא מאוד חריפה וזועמת ואולי אפילו חסרת פרופורציות, ייתכן וניתן לייחס זאת לפריצה שהייתה בביתך וגם בכך אינני מזלזל חלילה, אך לא הייתי קושר כל כך מהר בין העובדה שלא ניקו את השביל, לפריצה בביתך. את כמובן תעשי מה שתמצאי לנכון, אינני מעוניין ואינני יכול למנוע ממך לתבוע את העירייה, או כל דבר אחר כפי שצינת.
4. לסיכום פנייתך והתייחסותי יועברו לגורמים המטפלים מתוך תקווה שהפעם תלונתך תקבל התייחסות וטיפול הולמים.

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

עותקים:

מר צביקה בלומנשטיק- מנהל אגף שפע
מר סער סנילביץ- מ"מ מנהל מח' תברואה
גב' גילית פלדר- מנהלת המוקד העירוני



כ חשון תשע"ז
30 אוקטובר 2017
מספרינו: 015-0253
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.

הנדון: תלונתך בעניין חניית רכב של מחלקת הפיקוח על הבניה - על המדרכה.

1. כבר בפתיח להתייחסותי אציין, שאנו רואים בחומרה רבה, את התופעה שתיארת, ותיעדת במצלמה. עובדי העירייה חייבים לשמש דוגמא אישית, ולא ייתכן שהם יכשלו בדבר הבסיסי ביותר, אותו אנו דורשים מהתושבים, והוא ציות לחוק.
 2. לעצם העניין, מיד עם קבלת התלונה היא הועברה להתייחסותן של מנהלות המחלקות הרלוונטיות: (מנהלת מח' פיקוח על הבניה, ומנהלת מח' רשות החנייה).
- המנהלות התייחסו באופן מיידי וגם הן ציינו, שהן רואות בחומרה את המעשה.
- להלן תמצית הדברים כפי שהועברו אלי על ידן:
- א. מנהלת מח' הפיקוח על הבניה ציינה: אין ספק שעבירות תנועה מכל סוג, לא מקובלות בשום צורה.
ברגע שראיתי את הרכב המחלקתי, מיד הערתי למפקח, וביקשתי ממנו להזיז את הרכב.
המפקח הבין את המשמעות של מעשהו וההשלכות הנובעות מכך, ובעיקר שהמעשה פוגע בתדמיתה של העירייה ועובדיה.
 - ב. מנהלת רשות החנייה ציינה: פקחי רשות החנייה אוכפים בעיר כל איסור חנייה שמבוצע, זאת ע"מ לשמור על הסדר הציבורי, ובטיחות משתמשי הדרך.



ישנם מקרים בהם רכבי עירייה מבצעים עבירות חניה, אשר גם אותם
אנו אוכפים.

לפני מספר חודשים יצא ריענון לנהלים לכל עובדי העירייה, בדבר
חניית רכבי עירייה באיסור חנייה.

לאחרונה יצא נוהל נוסף, על אופן הטיפול בקנסות של נהגים ברכבי
עירייה.

המנהלת מצרה על המקרה שמופיע בתלונתך. הפקח שאחראי על
האכיפה באזור העירייה, היה באותו זמן באזור אכיפה אחר, ולכן לא
אכף את איסור החנייה במקרה זה.

3. לסיכום אנו רואים כאמור בחומרה רבה את המקרה, ולכן ביצענו מספר
פעולות כדי למנוע מקרים מסוג זה בעתיד:

א. מנהלת מח' הפיקוח על הבנייה שוחחה בנושא עם העובד הספציפי,
וגם עם שאר עובדי המחלקה.

ב. מנהלת רשות החנייה מודעת לכך שיש לאכוף את החוק גם על רכבי
העירייה, ולא לבצע אכיפה סלקטיבית.

ג. הוצאו נהלים וריענונים בכל נושא חניית רכבי עירייה, והאכיפה.

4. אני תקווה שהפעולות שביצעה העירייה כפי שפורטו להלן, ימנעו ככל
האפשר, את הפרת החוק ע"י עובדי העירייה ו/או רכבי העירייה בעתיד.

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

עותקים:

גב' אלה בן אדרת- מנהלת רשות חנייה עירונית
גב' אתי אלחדד- מנהלת המח' לפיקוח על הבנייה



יא כסלו תשע"ז
29 נובמבר 2017
מספרינו: 015-0259
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:

א.ג.

הנדון: פנייתך מיום 27 נוב' 17, בנושא התנהלות מח' הפיקוח על הבנייה.

1. תלונתך שבנדון נבדקה, למול מנהלת מח' הפיקוח על הבנייה.
2. מנהלת המחלקה ביקשה להבהיר באופן כללי, כי תלונה על עבירה של פיצול דירות, כמו במקרה זה, הינה עבירה מסוג שקשה מאוד להוכיח לבית המשפט, במיוחד כשאין שיתוף פעולה של הדיירים.
3. במקרה הספציפי עליו הינך מתלונן, המחלקה עוסקת בימים אלה בהשלמת פעולות החקירה, בכדי להעביר את החומר למחלקה המשפטית להגשת תביעה.
4. לצערי אין כרגע צפי ללו"ז בו תסתיים החקירה, וללו"ז שבו יועבר התיק לתביעה המשפטית.
5. בכל מקרה, התיק יועבר במסגרת מדיניות האכיפה של העירייה, ז"א שבגלל אילוצים שונים, אין העירייה יכולה לטפל במקביל בכל עבירות הבנייה הקיימות בעיר, משום שלצערנו קיימות הרבה מאוד עבירות בנייה. לאור זאת, קבעה העירייה סידרי עדיפויות להעברת תיקים לתביעה העירונית, לצורך הגשת תביעות. התיק הנוכחי יועבר לתביעה העירונית בהתאם למדיניות זו.
6. אומנם זו ודאי לא התשובה לה ציפית, אבל זו התשובה האמיתית ולכן היא התשובה הטובה ביותר.
7. תשובתי זו, למרות שהיא לא התשובה המצופה, היא נותנת תקווה, שבעוד זמן סביר, הנושא יטופל ויבוא אל סיומו.

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

עותק:

גב' אתי אלחדד- מנהלת מח' פיקוח על הבנייה



יח כסלו תשע"ז
6 דצמבר 2017
מספרינו: 015-0262
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.

הנדון: פנייתך מיום 6 דצמ' 17, בעניין סיכון חיי אדם ברח' הפרדס.

1. קיבלתי את פנייתך שבנדון, וגם את פנייתך הקודמת מיום 8 נוב' 17, שהועבר במייל ב-15 נוב' 17, ואני מתכבד להשיבך כדלקמן.
2. מכתבך הנוכחי וגם מכתבך הקודם מופנים לגורם ספציפי לפעולה ולעוד מספר גורמים לידיעה. משמעות הדבר שהגורם אליו מופנה המכתב לפעולה, הוא זה שאמור להגיב על הפנייה, ולא כל הגורמים שאליהם מופנה המכתב לידיעה.
משמעות הפניית מכתב למכותבים לידיעה, הינה פשוטה "שהנושא הובא לידיעתם" ותו לא.
זאת הסיבה לדעתי שכל המכותבים לידיעה, לא הגיבו.
3. מבדיקה עם מנהלת מח' התחבורה עולה, שהיא העבירה את התייחסותה אליך, דרך מ"מ מנהל מח' פניות הציבור הגב' אתגר יוגב, וכן שוחחו איתך ממשרדה מספר פעמים בטלפון, כך שמנהלת מח' תחבורה לא התעלמה מפנייתך, אלא השיבה לך, דרך מ"מ מנהלת מח' פניות הציבור.
4. את הפרוטוקול של הסיור שנערך ביום 9 אוק' 17, תוכל לקבל דרך הממונה על חוק חופש המידע, תמורת אגרה שיהיה עליך לשלם. הינך רשאי לקבל חומרים לעיוןך, אך ורק בדרך זו.
5. יש מצבים שתושבים פונים בתלונות / טענות מסויימות לגופים ציבוריים כמו משרדי ממשלה/ עירייה וכו' ומקבלים לעיתים גם תשובות שליליות. גם תשובה שלילית היא תשובה, כמו במקרה זה.



6. עוד עולה מבדיקה עם מנהלת מח' התחבורה, שהתשובה שניתנה לך ע"י מ"מ מנהלת מח' פניות הציבור, זו התשובה הטובה ביותר, שיש לה לתת לך.

אם הינך סבור שתשובה זו איננה מספיק טובה מכל הסיבות שפירטת, הינך רשאי לפנות לכל גורם שתמצא לנכון, בתוך העירייה ו/או מחוצה לה.

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

עותקים:

גב' אורנה זמיר- סמנכ"לית שירות
גב' גלית הוד- מנהלת מח' תחבורה
גב' אתגר יוגב- מ"מ מנהל מח' פניות הציבור



דוגמאות לתלונות שנמצאו לא מוצדקות



15 מרץ 2017
יז אדר תשע"ז
מספרינו: 015-0238
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.

הנדון: פנייתך הנוספת מיום 2/3/17 בעניין מועד תחילת תקופת ההנחה בגין נכות.

1. לצערי איני יכול לאשר כבקשתך, את הנאמר במכתבך האחרון מיום 2 מרץ 2017.
 2. במכתבי אליך מיום 4 ינואר 2017, ציינתי בסעיף א' באופן מפורש "שעפ"י החוק אין אפשרות להעניק לך הנחה רטרואקטיבית, אלא מיום ההודעה בכתב בלבד", ואני עומד על כך שזה החוק, ואין אפשרות לנהוג אחרת.
 3. יתכן ובאחת השיחות בע"פ בינינו, אתה ציינת בפני שמסרת את ההודעה בכתב למח' הגבייה בספט', ועל כך השבתי לך, שהנושא יבדק ואם באמת מסרת את ההודעה בספט', אז גם ההנחה תינתן לך, מספט'.
- אני חוזר שוב, שההנחה יכולה להינתן אך ורק מהיום שמסרת את ההודעה בכתב. במח' הגבייה ולא בשום מועד אחר.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור



כב אלול תשע"ז
13 ספטמבר 2017
מספרינו: 015-0250
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
א.ג.

הנדון: פנייתך לחברי מליאת הוועדה לבניין ערים מיום 10 ספט' 17.

1. כמענה לפנייתך שבנדון ולאחר שבדקתי את הדברים עם מנהל ההנדסה, אני מתכבד להשיבך כדלקמן: הדיון בבקשת ההיתר שהגשת היה משובץ למליאת הוועדה בחודש יולי, שלא התקיימה.
ביום א' האחרון קויימה אמנם ישיבת מליאה, אך היא כללה רק חלק מהנושאים המופיעים בסדר היום של חודש יולי, יתר הנושאים כמו גם הבקשה שלך, מתוכננים להיכלל במליאת הוועדה, בחודש נובמבר.
2. אגב כפי שידוע לך וודאי, עמדת הצוות המקצועי בענייך הוא שבתנאים הסטטוטוריים הקיימים, לא ניתן להקים יח"ד נוספות במגרש, אלא באמצעות תב"ע.
עפ"י ניסיוני, מעטים המקרים אם בכלל שבהם מליאת הוועדה מקבלת החלטה בניגוד לעמדת הצוות המקצועי.
3. אני תקווה שפנייתך קיבלה מענה ראוי, הגם שאיני בטוח, שהיא תהיה לשביעות רצונך.

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

עותקים:

מר סרגיו וולינסקי- מהנדס העיר
מר יואב רוביסה- אדריכל העיר ומנהל אגף תכנון
מר אמיר כוכבי- חבר מועצת עיר



כג חשון תשע"ז
12 נובמבר 2017
מספרינו: 015-0254
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: פנייתך מיום 30 אוקטובר 17, בעניין התקנת מנוף במתחם הגנים "נחשון".

1. פנייתך שבנדון הועברה למינהל ההנדסה, ולהלן תמצית התייחסותם:
נערך דו"ח פיקוח באתר הבנייה ביום 9 נוב' 17, ע"י מפקח מטעם המחלקה לפיקוח על הבנייה- אשר מצא כי הבניין נמצא בשלב יציקת קירות מרתף, האתר מגודר ומשולט, עפ"י המתחייב.
העגורן ממוקם עפ"י מפת ההתארגנות, העירייה קיבלה מהקבלן את כל המסמכים שהיו צריכים להימסר לשלב אי של הבנייה, כשאישור משרד העבודה למנוף, נמסר גם כן, בין שאר המסמכים.
2. בנסיבות העניין ועפ"י הדיווח ממינהל ההנדסה כאמור עולה, שכל הפעולות הנדרשות בקשר להעמדת העגורן, נעשו עפ"י כל הכללים הנדרשים והמתחייבים.

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

עותקים:
מר סרגיו וולינסקי- מהנדס העיר
גב' אתי אלחדד-מנהלת מח' פיקוח על הבנייה



א כסלו תשע"ז
19 נובמבר 2017
מספרינו: 015-0257
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: פנייתך מיום 15 נוב' 17, בעניין דו"ח מס' 6-3-613396.

1. פנייתך נבדקה למול מנהל מח' הפיקוח העירוני, והבדיקה העלתה את הממצאים הבאים:
 - א. הפקח הגיע למקום עקב תלונה שנמסרה במוקד העירוני, על ענפים שפולשים לשטח הציבורי (חנייה ציבורית).
 - ב. הפקח רשם דו"ח של התראה (ולא קנס), ע"מ לבצע גיזום, ולהסיר את המפגע.
2. במסגרת הבדיקה שערכת, איני מוצא שום פגם בהתנהלותו של הפקח.

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

עותק:
מר דוד קורן- מנהל מח' הפיקוח העירוני



יג טבת תשע"ז
31 דצמבר 2017
מספרינו: 015-0263
טלפון: 09-7754085
פקס: 09-7754020

לכבוד:
ג.נ.

הנדון: תלונתך מיום 18 דצמ' 17, על גיזום לא מקצועי בפארק
"דוכיפת"

1. בהמשך לתלונתך שבנדון, פנה הח"מ למנהל מח' גנים ונוף, והוא מסר את הדברים הבאים:
הגיזומים בוצעו בצורה טובה מקצועית עם ראייה עתידית, במיוחד על פי כל כללי הגיזום המקצועיים.
הגיזומים בוצעו לאורך כל הפארק, בעיקר עקב צפיפות הנוף, וגובהם המסוכן של העצים.
הגיזום בוצע ע"י גוזם מומחה בעל תעודה וניסיון, ובפיקוח של מנהל המחלקה שגם לו יש תעודת גוזם מומחה.
כמו גם עובד המחלקה שליווה את הגיזום, גם הוא בעל תעודה של גוזם מומחה.
2. מכל הדברים שלעיל, שנמסרו לי כאמור ע"י מנהל המחלקה, אני יכול להסיק, שאכן בוצעה עבודה מקצועית, גם אם זה לא נראה כך, לכאורה.
3. ככל שיוצגו בפני נתונים ו/או ממצאים של בעל מקצוע מוסמך, ששונים מאלה שהוצגו בפני ע"י מנהל מח' גנים ונוף, אוכל לבדוק את טענותיך מחדש.

בברכה,
מוטי פרוינד,
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

עותקים:
מר צביקה בלומנשטיק- מנהל אגף שפע
מר אלי אדרעי- מנהל מח' גינון