



אור יהודה
המרכז של המרכז



מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

**דין וחשבון הממונה על
תלונות הציבור
מס' 5
לשנת 2016**

כב' ניסן תשע"ז
18 אפריל 2017



משרד מבקר העירייה

כב' ניסן תשע"ז
18 אפריל 2017
סימוכין: תצ- 226

לכבוד,
עו"ד ליאת שוחט, ראש העירייה

שלום רב,

הנדון: דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2016

הרני מתכבד בזאת להגיש את דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2016.

הדו"ח מוגש על פי הוראות חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח, 2008 הקובע כי הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

דין וחשבון זה מסכם את הפעולות של הממונה על תלונות הציבור בשנת 2016, וכולל סקירה על סמכויותיו ותחומי טיפולו של הממונה, נתונים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

תשומת הלב מופנת לאופן הטיפול הנדרש בדו"ח תלונות הציבור כמפורט בסעיף 15 לחוק.

בכבוד רב,

רמי בן סעדון
מבקר העירייה
והממונה על תלונות הציבור

העתקים:
חברי מועצת העירייה.
מר עופר תודר, מנכ"ל העירייה.

תוכן העניינים

מס' הנושא	שם הנושא	עמ'
.1	מבוא	3
.2	נתונים על תלונות בשנת 2016	5
	תלונות שטופלו בשנת 2016	6
	התפלגות תוצאות הבירור	
.3	התפלגות לפי מחלקות העירייה	7
	התפלגות לפי נושאים עיקריים	8
.4	תיאור הטיפול במבחר תלונות	9
.5	תרשים זרימה טיפול בתלונות ציבור	20
.6	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור	22

מבוא

מבוא

הרשויות המקומיות מתוקף תפקידן עפ"י החוק, מספקות לציבור שירותים רבים ומגוונים שבגינם נוצר קשר יומיומי בין חוגים נרחבים בציבור לבין מוסדות הרשות המקומית ועובדיה. פעולותיה של הרשות משפיעות במידה נכרת על התושבים ועל באיה האחרים, ולא אחת נותרים אלה ללא מענה או טיפול ראוי.

על רקע האמור, בחודש אפריל 2008 התקבל בכנסת חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) המסדיר את עבודת הממונה על תלונות הציבור ברשויות המקומיות, בבירור תלונות ציבור בעניין הנוגע למילוי תפקידי הרשות המקומית, מוסדותיה, עובדיה, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית וכן על גוף עירוני מבוקר כמשמעו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.

יחד עם זאת ראוי לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו בא להיות תחליף לממלאי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים. בכפוף לאמור, הממונה על תלונות הציבור נכנס לתמונה עם קבלת התלונה ובלבד שהמתלונן מיצה עם הנוגעים בדבר את ההליכים והאפשרויות בעניינו.

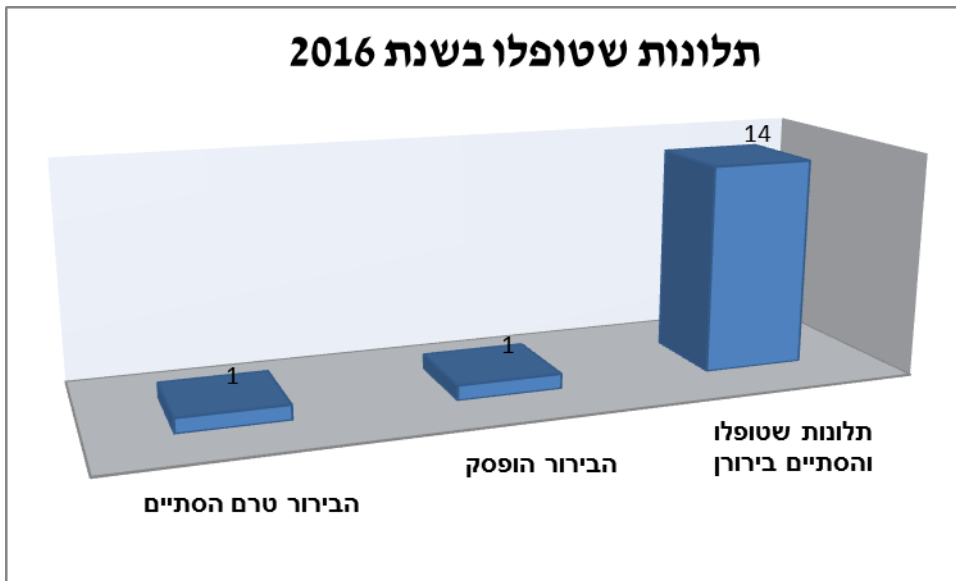
בהתאם לכך, החליטה מועצת העירייה בישיבתה מיום 5.6.2012 למנות את מבקר העירייה גם כממונה על תלונות הציבור. המינוי התבצע ללא שינוי בהיקף המשרה או בכוח האדם שהוקצה ללשכת המבקר, למעט תוספת של 0.2 במשרת מזכירה.

הדו"ח מתייחס לתלונות שטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור עפ"י החוק, במהלכה של שנת 2016, ואינו כולל פניות נוספות אשר לא ענו להגדרה הנדרשת בחוק או פניות אשר אין לבררן או אשר המתלונן לא מיצה את הטיפול מול גורמי העירייה.

מראשית השנה ועד למועד סיכום השנה, התקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור 18 פניות, מהן 16 ענו להגדרה "תלונה" כמוגדר בחוק. כל הפניות והתלונות נענו בכתב ע"י הממונה על תלונות הציבור.

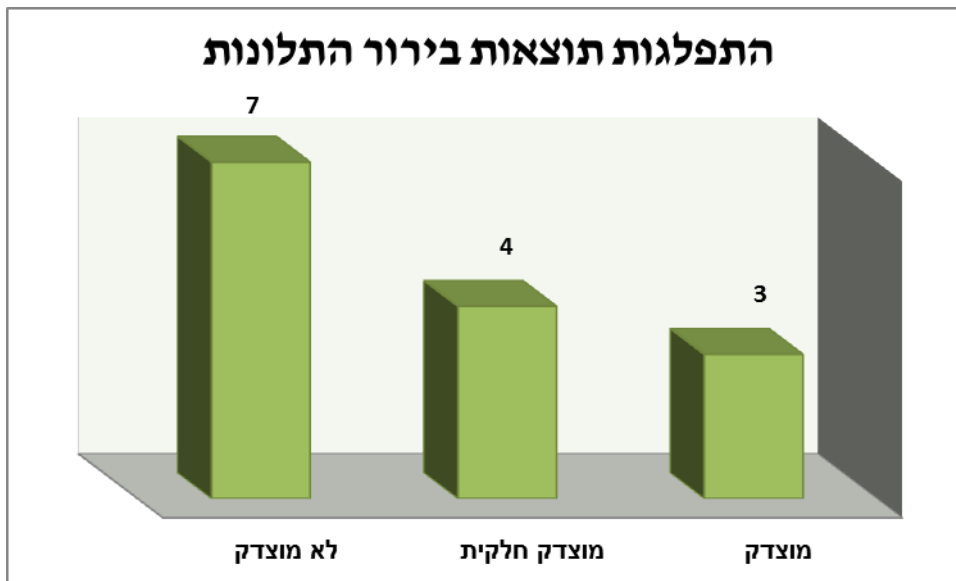
התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות והבהרות הגורם האחראי על הנושא בעירייה. בנוסף, נסקרו במידת הצורך דוחות, חוקי עזר ומסמכים רלוונטיים, והתקיימו פגישות עבודה עם בעלי תפקידים ואף עם התושבים, וכן סיורים ברחבי העיר לצורך קבלת הבהרות נוספות.

**נתונים על תלונות בשנת
2016**



מעיון בתרשים עולה כי במהלך התקופה - "להלן תקופת הדו"ח", טיפל משרד הממונה ב- 16 תלונות ציבור. מתוכן, הסתיים הטיפול ב- 14 תלונות המהוות 87.56% מסך התלונות שהתקבלו. תלונה אחת שהתקבלה, המהווה 6.25% הופסק הליך בירורה בהתאם לסעיף 10 לחוק (עניין התלונה בא על תיקונו והמתלונן ביטל את תלונתו). תלונה אחת- המהווה 6.25% טרם נסתיים בירורה.

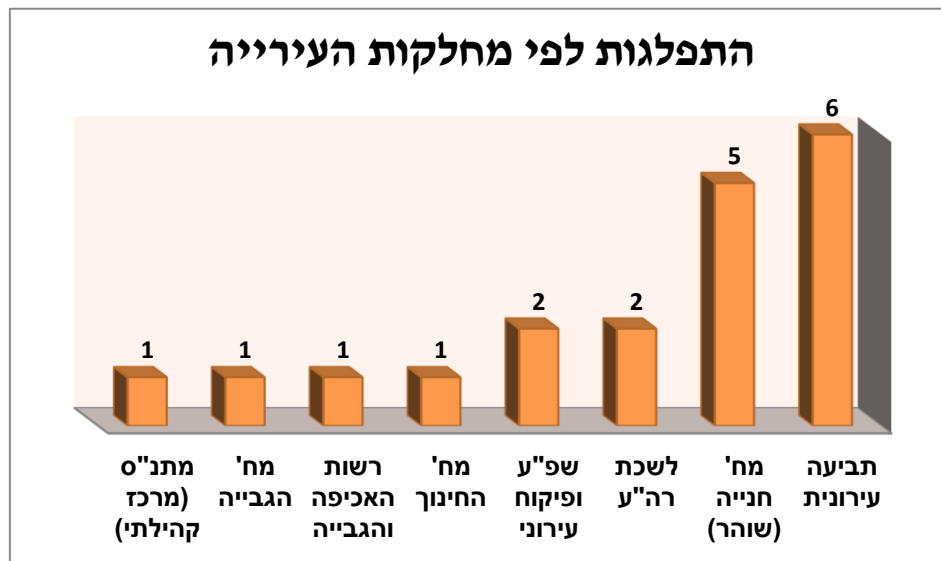
לציון, במהלך התקופה טיפל הממונה על תלונות הציבור ב- 2 פניות נוספות אשר נשלחו לממונה ושטרם הבשילו לכדי תלונה כמוגדר בחוק או שהמתלונן טרם מיצה את הטיפול מול הגורם האחראי בעירייה, בטרם הפנה תלונתו לממונה על תלונות הציבור.



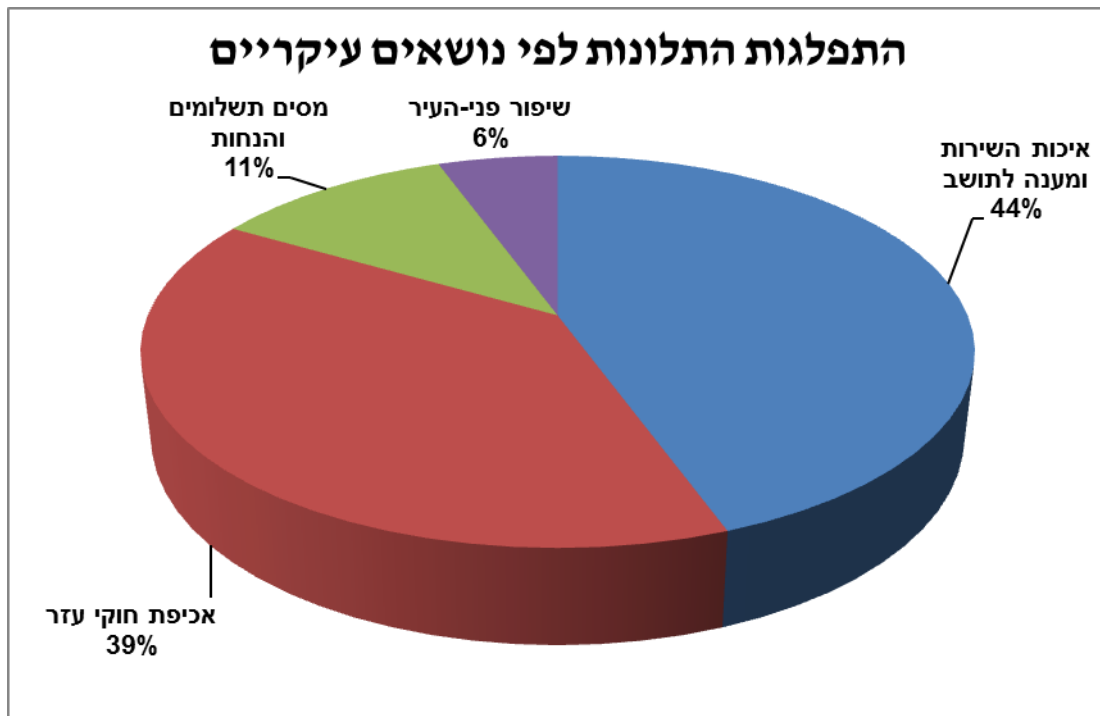
מהתרשים עולה כי כ- 50% מהתלונות שטופלו בתקופה הנדונה נמצאו כמוצדקות או כמוצדקות חלקית. 50% מהתלונות נמצאו כלא מוצדקות.

מבין 3 התלונות המוצדקות, 2 תלונות (כ-67%) הן בנושאים של מחלקת החנייה (חב' שוהר). תלונה 1 מוצדקת (כ-33%) הינה החזר תשלומים בגין זכאות להנחה בצהרונים- מתנ"ס.

מבין התלונות שנמצאו מוצדקות חלקית, המהוות כ- 28.6% מסך התלונות, הלינו בנושאים של מח' חנייה (חב' שוהר), תביעה עירונית ופיקוח עירוני.



מהתרשים עולה כי 31.6% מהתלונות עניינן נושאים של תביעה עירונית. כ- 23.3% בנושאים של מחלקת חניה (חב' שוהר). נושאים של אגף שפ"ע ופיקוח עירוני, ולשכת ראש-העירייה, 2 תלונות לכל אחת מהן המהווים 10.5% לכל אחת מהיחידות. נושאים של מחלקת החינוך, רשות האכיפה, מחלקת הגבייה והמתנ"ס (המרכז הקהילתי) מהווים כ- 5.3% לכל מחלקה מסך התפלגות התלונות לפי מחלקות. לציון, חלקן של התלונות שהופנו לממונה, כללו תלונות כנגד יותר ממחלקה אחת, באותה התלונה.



מעיון בתרשים עולה כי נושאים של איכות השירות ומתן מענה לתושב מהווים 44% מהנושאים בהם עסקו התלונות. נושאים של אכיפת חוקי העזר מהווים 39% הנושאים, נושאים של מסים, הנחות ותשלומים מהווים 11% מהתלונות. שיפור פני העיר, ניקיון ותחזוקה, מהווים 6% מהנושאים שעסקו בהם תלונות הציבור בשנת 2016.

תיאור הטיפול במבחר תלונות

תלויה שכותרתה : אי קבלת החזר כספי עבור צהרון

אצל הממונה על תלויות הציבור התקבלה התלויה שבנדון.

מהות התלויה

במכתב התלויה הלינה התושבת כי בתאריך 28.2.16 אושרה לה דרגת זכאות 4 ממשד הכלכלה ועד כה, נכון לתאריך 9.8.16 הינה משלמת מחיר מלא על הצהרון עבור שתי בנוותיה. עוד טענה, למרות בקשותיה החוזרות ונשנות טרם קיבלה החזר כספי לו הינה זכאית, ומכאן תלויה כי קיימת התנהלות כושלת וחסרת התחשבות מצד הצוות האחראי על החזר התשלומים.

בירור התלויה

מבירור התלויה ועיון במסמכים ואסמכתאות אשר הוצגו לממונה על תלויות הציבור (להלן: "הממונה"), עלו הממצאים כדלקמן:

1. משרד הכלכלה, באמצעות האגף למעונות יום ולמשפחותונים מפרסם את הסדר השתתפות המדינה בעלות שכר לימוד במעון או במשפחותון. בין היתר, נקבע בנושא שינויים בגובה השתתפות ובמבחני התמיכה-"כי הממשלה רשאית לפי שיקול דעתה או בהתאם למגבלות התקציב העומד לרשותה לצורך זה לשנות במהלך שנת הלימודים [ההדגשה אינה במקור] את המבחנים או את גובה השתתפות הממשלתית...".

2. עוד פרסם האגף למעונות יום ומשפחותונים במשרד הכלכלה "נהלי עבודה למפעילי צהרונים שנה"ל תשע"ו".

בעניין החזר תשלומי הורים קובע הנוהל:

- "תשלום שוטף בגין השתתפות בשכר הלימוד מתבצע בתחילת כל חודש באמצעות אגף החשבות במשרדנו. עם קבלת התשלום, ולאחר ביצוע הבקרה התקציבית"..." יש לבצע התחשבות כספית מול הורי הילדים.

- נבקשם לקיים התחשבות כספית באופן שוטף ורציף [ההדגשה במקור], וזאת על מנת לסייע להורים לקבל מוקדם ככל הניתן את השתתפות המשרד בשכר הלימוד בצהרון."

3. מהתגובה אשר הועברה על-ידי הנהלת המרכז הקהילתי עולה:
- א. התושבת צורכת שירותי צהרון עבור שתי בנותיה החל מחודש ספטמבר 2015. מחיר הצהרון לחודש הינו 657 ש"ח לפני הנחה לכל ילדה.
- ב. בתאריך 28.2.16 עודכנה זכאותה לדרגת זכאות 4 להשתתפות המדינה בשכר לימוד (להלן הנחה ממשרד התמ"ת) בעבור צהרון לשתי הילדות. עובדה התואמת את האסמכתאות אשר הועברה אף על-ידיה לממונה.
- ג. בתאריך 21.3.16 נגבה התשלום האחרון מחשבונה ולאחר מכן לא חויבה כלל עבור הצהרונים.
- ד. נכון למועד ההתייחסות, גובה ההחזר השנתי לו הינה זכאית עומד על 2,186 ₪ לכל ילדה, סה"כ 4,372 ₪.
- ה. מאחר ומשרד התמ"ת מבצע שינויים בגובה דרגת הזכאות ללקוחות גם באמצע השנה, וכדי להימנע מפער החזרים בגין הוצאות ילד מהצהרון לפני תום תקופתי, ההתחשבות הסופית, [הנהוגה במרכז הקהילתי] מול הלקוחות מתבצעת בסוף השנה.
- עוד מסרו, כי בימים אלו מזכירת הצהרונים עובדת על החזרים ללקוחות שקיבלו הנחות מהתמ"ת במהלך השנה.

סיכום הבירור

4. תוצאות בירור התלונה העלו כי התלונה נמצאה כמוצדקת בחלקה.
- התלונה בעניין אי קבלת החזר כספי באופן שוטף - **מוצדקת** [סעיף 2].
התלונה בעניין התנהלות הצוות האחראי על החזר התשלומים במרכז הקהילתי- נמצאה **כלא מוצדקת** [סעיף 1].
5. הממונה הנחה את הנהלת המרכז הקהילתי לפעול לאלתר להחזר הכספי עבור הצהרונים לו זכאית התושבת.
6. בתגובה להנחיית הממונה כי על המרכז הקהילתי להנהיג נוהל על-פיו ייושם נוהל משרד הכלכלה כי יש לקיים התחשבות כספית באופן שוטף ורציף בדבר החזר להורים, וזאת על מנת לסייע בידם לקבל מוקדם ככל

הניתן את השתתפות המשרד בשכר הלימוד בצהרון, השיבה הנהלת המרכז
הקהילתי כי התנהלות המרכז מול ההורים באופן שוטף ייושם החל משנת
הפעילות תשע"ז.

לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי
שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

תלונה שכותרתה: דו"ח קנס השלכת פסולת מס' 541X

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

במכתב התלונה הלינה התושבת נגד חברת שוהר פתרון בע"מ לאחר שבתאריך 3.5.15 קבלת דו"ח [כתב אישום] באשמה של השלכת אשפה ברחוב. עוד טענת, למרות שהגשת ערעור בתאריך 18.5.15 במסירה ידנית, למרות שחלפה מעל שנה מיום הגשת הדו"ח [כתב אישום], קבלת דרישת תשלום סכום קנס מצטבר בסך 1,041.72 ₪.

בירור התלונה

מבירור התלונה ועיון במסמכים ואסמכתאות אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") עלו הממצאים כדלקמן:

1. ביום 3.5.15 נמצא כי השליכה נייר/אשפה לרחוב הציבורי וזאת בניגוד לחוק עזר עירוני (מפגע תברואה).
2. ביום 18.5.15 הוגש ערעור על ידה בטענה לחוסר אשמה. הערעור הוגש במועדו.
3. לא הוצג לממונה תיעוד למתן מענה לערעור.
4. בתגובתה לממונה מסרה התובעת העירונית כי טענותיה נבדקו והוחלט להמיר את הדוח שבנדון לאזהרה.

סיכום הבירור

תוצאות בירור התלונה העלו כי התלונה **נמצאה מוצדקת**. לאור תגובתה של התובעת העירונית כמפורט בסעיף 4 שלהלן, בוטלו הן הקנס המקורי והן סכום הקנס המצטבר.

לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי שנמצא מקום להתערבות הנוספת מעבר לסעד אשר צוין בסיכומו וכמתבקש בפנייתך.

תלונה שכתרתה : "בקשה להנחה בארנונה - 2016"

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

במכתב התלונה אשר נתקבל בתאריך 16.5.16 -

- מלין התושב נגד דחיית בקשתו לקבל הנחה מתשלומי ארנונה לשנת 2016 בגין נכס השייך לבנו בו הנו מתגורר והנו המחזיק בנכס.
- לטענתו, למרות שהנו עומד בכל הקריטריונים לבקשה עפ"י מבחן הכנסה והצגת אישור הצהרה בגין קבלת הלוואה מהוריו התומכים בו באמצעותה, לא אושרה ההנחה לה הוא זכאי.

בירור התלונה

מבירור התלונה ועיון במכתבים ואסמכתאות אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") עלו הממצאים כדלקמן:

1. תקנות הסדרים במשך המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993 מסדירים את ההליך להפחתה מסכום הארנונה הכללית שהייתה מוטלת על הנכס באותה שנת כספים, אלמלא ההפחתה (להלן- הנחה).

פרק ב', תקנה 2 (א)(8) מפרטת זכאים להנחה, ובכלל זה מבחן הכנסה חודשית ממוצעת אשר מפורטת בתוספת הראשונה, ובהא לישנא:

(8) (א) בעל הכנסה חודשית ממוצעת שפורטה בתוספת הראשונה, לפי מספר הנפשות המתגוררות איתו בנכס - הנחה בשיעור שנקבע לפי טורי ההכנסה שבתוספת האמורה;

(ב) בתקנה זו -

"הכנסה" - הכנסה ברוטו של המחזיק בנכס ושל אלה המתגוררים אתו, לרבות ילד במשפחת אומנה, מכל מקור הכנסה שהוא, לרבות תשלומים שהמוסד לביטוח לאומי משלם להם, למעט -

(א1) קצבה המשולמת לפי פרקים ד' ו-י"א לחוק הביטוח וגמלה לפי תקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה), התש"ע-2010;

2. המתלונן הגיש בקשה לזכאות להנחה מארנונה לשנת 2016, בצירוף אישורי הכנסה ותדפיסי ח-ן בנק.

3. המתלונן הינו המחזיק, על-פי הצהרתו בנכס מספר 751670000 בכתובת מגורים: XXX, אור יהודה.

4. בקשתו לזכאות להנחה בהתאם לתקנות הסדרים במשק, הנחה מארנונה 2016 בהתאם לטבלת הכנסות, נדחתה על-ידי מחלקת הגביה.
- בהתייחסות אשר נשלחה לתושב ביום 8.3.16 צוין:
- סך ההכנסות לחודש בהתאם למסמכים אשר הציג בעירייה (פנסיה עובדי מדינה) 2,585 ₪ + 2,000 ₪ הפקדה ובסה"כ 4,585 ₪ עבור נפש אחת. ובנוסף קצבת שארים בסך 1,979 ₪ שאינה נלקחת בחשבון כהכנסה.
- בהתאם לטבלה סך ההכנסות לזכאי (נפש אחת) צריך לעמוד בין 3,109 - 3,513 ₪. לאור האמור, נדחית הבקשה.
- כן העלה הבריור כי בתאריך 10.4.16 נשלחה לתושב תשובה נוספת בה הוסבר כי סך הכנסותיו לא מקנות לו הנחה עפ"י מבחן הכנסה.
5. הבריור העלה כי המתלונן, מתגורר בגפו בנכס המצוין בסעיף 3. גודל הנכס לחיוב עומד בשנת 2016 (לאחר הפחתה של 50% בגין עליית גג ומרתף), על 306.16 מ"ר.
6. במסגרת זו ובהתאם לחוות הדעת אשר הועברה לממונה, נבחן ונדון על-ידי היועצת המשפטית לעירייה (להלן- "היועמ"ש לעירייה"), המונח "הכנסה מכל מקור שהוא", המופיע בתקנות ההנחה, ובהתאם לחוות דעתה, פרשנותו המשפטית הנכונה הינה, שהוא כולל בתוכו, כל הכנסה שהיא, יהא כינויה אשר יהא, לרבות הכנסה המתוארת כ"הלוואה" ואשר ניתנת באופן קבוע מדי חודש, ובהתאם לכך הנחתה את מחלקת הגביה לנהוג.
7. מדובר במונח רחב וגורף, אשר כפי שהוא מנוסח, מכוון לכלול בתוכו הכנסה מכל מקור שהוא. כך עולה גם מטופס 1 לתוספת השניה בתקנות- טופס בקשה לקבלת הנחה מתשלום ארנונה לדירת מגורים לשנת הכספים- אשר מפרט מקורות שונים של הכנסות ומבקש ההנחה נדרש לציין את מקורות ההכנסה הרלבנטיים מבחינתו. יתרה מזאת, את אותן ההכנסות שהמחוקק התכוון שלא יכללו בחשבון, פירט המחוקק במפורש בתקנה.
8. מבירור התלונה וכעולה מחוות דעתה של היועמ"ש לעירייה, נהגה מחלקת הגביה כדיון, כאשר דחתה את הבקשה להנחה, נשוא התלונה, אשר אינה עומדת בקריטריונים הקבועים בתקנות, עפ"י לשון התקנה והפרשנות המשפטית המקצועית.

סיכום הבירור

9. תוצאות בירור התלונה העלו כי התלונה נמצאה **כלא מוצדקת**. חישוב הסיוע אותו מקבל התושב מקרובי משפחתו המוגדרת "הלוואה עד למכירת הבית", **נכללת בסך ההכנסה אותה יש לזקוף להכנסתו, "הכנסה מכל מקור שהוא", כהגדרתה.**

למעלה מן הצורך יוער, כי בהתאם להוראות הדין והנוהל, הרי שככל שעניינו יענה לתבחינים לקבלת הנחה מארנונה, אין מניעה מלפנות לרשות המקומית בבקשה חוזרת לקבלת הזכאות.

לנוכח האמור לעיל, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

תלונה שכתרתה : דו"ח חניה מס' 1-8515-X

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

במכתבה תלונתה אשר נתקבל בתאריך 10.5.16:

- מלין התושב כי פניותיו הרבות אל גורמי העירייה המוסמכים בנושא שבנדון, לא זכו כלל לתשובה וזאת בניגוד לכללי המינהל התקין.
- לטענתו, תכתובת רבה בנושא הדו"ח שבנדון שהוגש נגדו בשל תקלה טכנית במכשיר האיזיפארק, תשובת התובע העירוני נשלחה אליו לאחר סחבת של כשנתיים.
- בפנייתו נתבקשה התערבותו של הממונה על תלונות הציבור מול הגורמים המוסמכים לקבלת סעד בצורת משלוח דו"ח חניה ושובר תשלום על סך הסכום המקורי בגובה 100 ₪.

בירור התלונה

מבירור התלונה ועיון במסמכים ואסמכתאות אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור עלו הממצאים כדלקמן:

1. מכתבו מיום 11.4.16 אשר מופנה על עו"ד א. י. נתקבל בעירייה.
2. עו"ד א. י. מקבל את ערעורו כעולה מסעיף 4 במכתב, העוסק בנושא חיוב הריבית וההצמדה, ובתאריך 5.5.16 נשלח מכתב מטעמו אל חב' שוהר העוסקת באכיפת הגבייה מקנסות ומורה להפחית את גובה הקנס לסך 100 ₪ לפי החלטתו כתובע עירוני המוסמך לדון ולטפל בכך.
עוד מנחה עו"ד י. כי ישלח אל המתלונן שובר תשלום בהתאם.
3. עוד העלה הבירור כי בתאריך 30.5.16 הועברה לעירייה תגובת נציגת חב' שוהר כי "עודכן בהתאם".
עם זאת העלה הבירור כי למרות האמור, לא נשלח אל המתלונן שובר תשלום בגובה הקנס המקורי כעולה מהחלטתו של התובע העירוני בסך 100 ₪, עקב שגגה בעקבות תחלופת כח-אדם במחלקה הרלוונטית.
4. בהתייחסותה של מנהלת תחום תביעה עירונית נמסר ביום 24.7.16 שהחוב על סך 100 ₪ עודכן וכי החוב שולם באמצעות כרטיס אשראי.
כמו כן נתקבל אישור מחב' שוהר שהתיק סגור.
לאור האמור לעיל, לרבות המתואר בסעיף 4 במכתבי זה כי ניתן הסעד המתבקש על-ידך, סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתך מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

תלונה שכותרתה : אי קבלת מענה למכתבים

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

במכתב התלונה אשר נתקבל בתאריך 16.5.16 מלין התושב כי למרות פניותיו במכתבים וגם באמצעות הפקסימיליה ללשכת ראש העירייה, לא נענה אף לא פעם אחת על תוכן המכתבים ולא על עצם קבלתם.

מבירור התלונה, ההתייחסות ואסמכתאות אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור (להלן - הממונה), הנני להשיב כדלקמן :

1. מכתבו של התושב מיום 26.10.15 נתקבל בלשכת ראש העירייה .
מענה למכתבו מאת לשכת ראש העירייה נשלח בתאריך 8.11.15.
 2. מכתבו מיום 8.3.16 נתקבל בלשכת ראש העירייה בתאריך 21.3.16.
מענה למכתבו מאת לשכת ראש העירייה נשלח בו-ביום, בתאריך 21.3.16.
 3. המכתבים האמורים נשלחו לכתובת : XXX רמת פנקס, אור יהודה.
עוד העלה הבירור כי מענה לפנייתו בנושא דו"ח החנייה אשר ציין במכתבו, ניתן על-ידי עו"ד מיטל טופר התובעת העירונית, שהינה בעלת הסמכה מאת היועץ המשפטי לממשלה לטפל בסוגיה זו.
- לעניין פנייתו בנושאי תנועה, העביר סגן ראש העירייה ויו"ר ועדת תנועה מר אפי גוטמן לעיון הממונה את תגובתו המלאה כפי שהומצאה אליו ביום 6.6.16 (ראה סימוכין: ס/41518).
- לנוכח האמור לעיל, לרבות המצוין בסעיפים 1 ו-2 סיים הממונה על תלונות הציבור את הבירור בתלונתה מבלי שנמצא מקום להתערבותו הנוספת.

תלונה שכותרתה : דו"ח חניה מס' XX3256

אצל הממונה על תלונות הציבור התקבלה התלונה שבנדון.

מהות התלונה

במכתב התלונה באמצעות "אמון הציבור" מלינה התושבת כי פניותיה בעניין ערעור אשר הגישה בקשר לדוח החניה נשוא התלונה לגורמי העירייה השונים, לא זכו למענה ומכאן הנטען כי עולה חשש לקיום דפוס לקוי : כשל במתן שירות לציבור.

בירור התלונה

מבירור התלונה ועיון במסמכים ואסמכתאות אשר הוצגו לממונה על תלונות הציבור(להלן: "הממונה") עלו הממצאים כדלקמן ובפתחם של דברים כבר יאמר כי לא מצא בהם ממש.

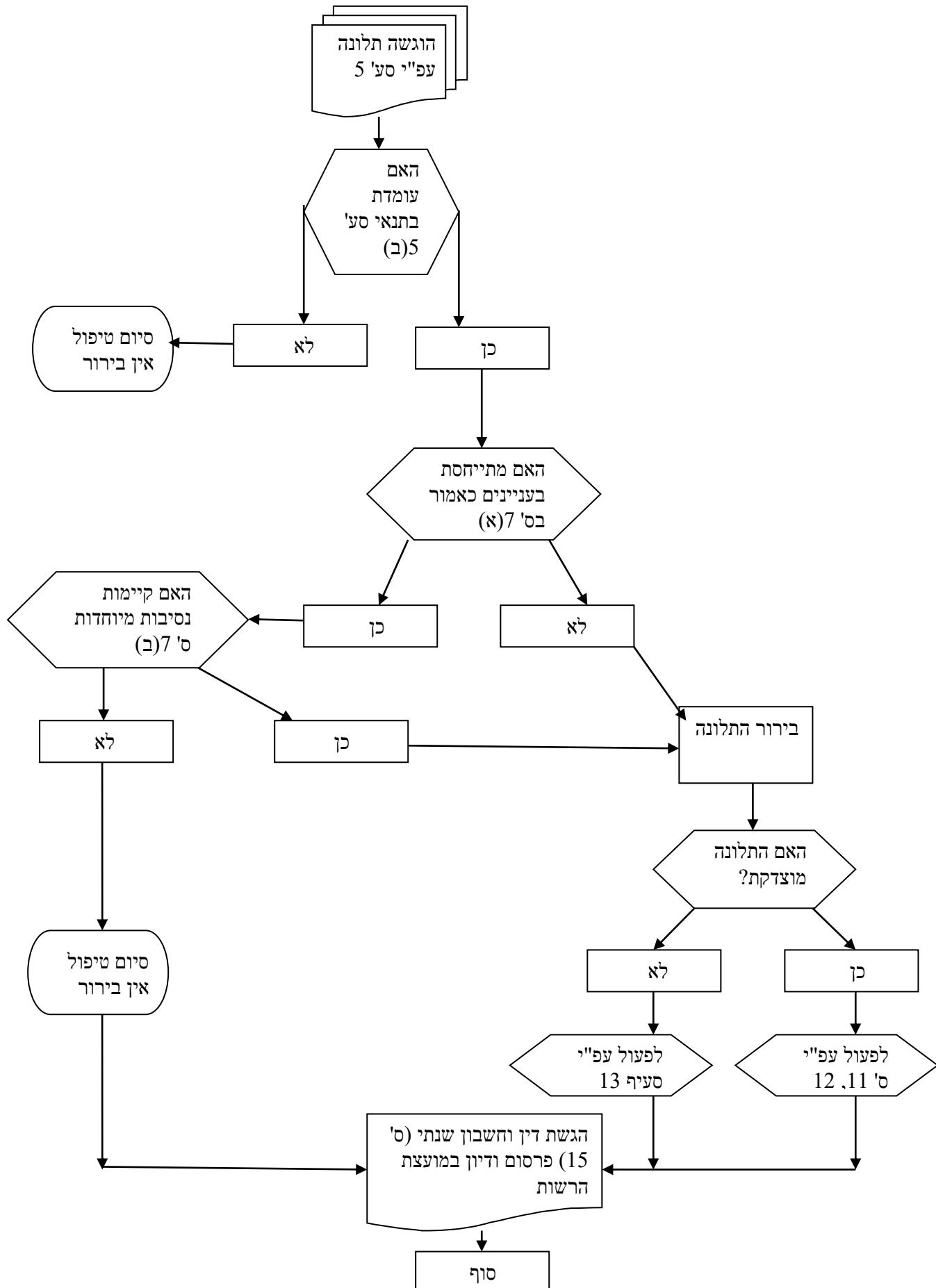
1. בתאריך 3.6.2014 ביצעה המתלוננת עבירה על חוק העזר [העמדת רכב וחנייתו], התשע"ב-2012.
2. בתאריך 10.6.2014 הגישה הודעת ערעור.
3. בתאריך 19.5.2015 נשלחה אליה תגובת התובע העירוני בדואר, הדוחה את בקשתה.
4. בתאריך 10.8.2015 נשלחה הודעת תשלום קנס בדואר רשום. תאריך אחרון לתשלום: 23.11.2015.
5. ממועד זה ואילך לא שילמה המתלוננת את הודעת הקנס ולחובתה נצברו ריבית פיגורים והחלו נגדה הליכי אכיפה.
6. סכומי הצבורות [ריבית פיגורים והוצאות גביה] קבועים בדין ובנוהלי העירייה והם הצטברו לחובתה שעה שבחרה שלא לשלם את הודעת הקנס ממניעה.
7. **כמו כן וויתרה על זכותה להישפט מקום שהחלטת התובע העירוני לא השביעה את רצונה.**

התנהלות התביעה העירונית עולה בקנה אחד עם הנחיות היועץ המשפטי לממשלה (ביטול הודעות קנס), ומכאן מצא הממונה על תלונות הציבור בעירייה שלא להתערב מקום בו נמצא כי התביעה העירונית פעלה כדין.

**תרשים זרימה טיפול
בתלונות ציבור**

הממונה על תלונות הציבור

תרשים זרימה



**הבסיס החוקי לעבודת
הממונה על תלונות
הציבור**

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008****.1 בחוק זה –**

"ממונה על תלונות הציבור" – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
 "מעשה" – לרבות מחדל;
 "רשות מקומית" – עירייה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
 "השר" – שר הפנים.

חובת מינוי
 ממונה על
 תלונות הציבור

***.2 (א) (1)** מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;

(2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

***.3** במילוי תפקידיו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

עצמאות הממונה
 במילוי תפקידו

***.4** הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

חובת סודיות

***.5 (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 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

הגשת תלונה

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

(1) המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע 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 למינהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי-צדק בולט.

6.* תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של התלונה.

דרך הגשת
התלונה

7.* (א) 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, ואולם 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 כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה ברור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את ברורן :

(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.

(ג) 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 ויצייין את הנימוקים לכך.

8.* (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

דרכי ברור תלונה

(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 בתוך 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, בתוך 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 לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

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

(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.
- 9.* לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
- 10.* הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.
- 11.* (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:
- (1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;
- (2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;
- (3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).
- 12.* בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –
- (1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
- (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
- (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.
- 13.* מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.
- 14.* (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –
- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.
- 15.* הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
- 16.* (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעתי.

איסור הפרעה

הפסקת הבירור

תוצאות הבירור

טייגים להודעה

דחיית התלונה

זכויות וסעדים

דין וחשבון

חומר שאינו ראיה

***.17** הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

***.18** השר ממונה על ביצוע חוק זה.

***.19** תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

***.20** עובד הרשות המקומית שמונה כדין לבירור תלונות הציבור ברשות מקומית ועסק בפועל בבירור תלונות כאמור ערב פרסומו של חוק זה (להלן – יום הפרסום), יראו אותו כאילו מונה להיות ממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה, ובלבד שבתום חמש שנים מיום הפרסום, יתקיימו בו תנאי הכשירות הקבועים בסעיף 2(א)(2).

הודאות מעבר

מאיר שטרית
שר הפנים

אהוד אולמרט
ראש הממשלה

דליה איציק
יושבת ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה