

עיריית ערד
Arad Municipality



לשכת הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2016

אפריל 2017

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

לכבוד

עו"ד ניסן בן חמו – ראש עיריית ערד

מועצת עיריית ערד

הריני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה לשנת 2016.

הממונה על תלונות הציבור פועל על פי חוק **הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008** (להלן "החוק").

בין שאר המטלות המוגדרות בחוק נקבע כי הממונה על תלונות הציבור בעירייה :

- א. יברר תלונות על העירייה ומוסדותיה.
- ב. יברר תלונות על עובדי העירייה.
- ג. יברר תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
- ד. יברר תלונות על גוף עירוני מבוקר על עובדיו ונושאי המשרה בו.

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

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר הדין או בדיני ראיות.

בכל שנה על הממונה על תלונות הציבור להעביר דין וחשבון מסכם לראש העירייה ומועצת העירייה על פעולותיו, להלן הדוח לשנת 2016.

בכבוד רב,

שי אהרונוף – רו"ח, מבקר העירייה

והממונה על תלונות הציבור

תוכן העניינים

עמוד	נושא
4	1. המקור החוקי לקיום וטיפול בדין והחשבון.
4	2. הממונה על תלונות הציבור.
5	3. מי רשאי להגיש תלונה.
5	4. דרך הגשת התלונה.
6-7	5. הליך ברור התלונות.
7	6. סוגי התלונות שלא יבוררו.
8	7. זכויות או סעדים.
8	8. חומר שאינו ראיה.
8	9. פרסום.
9-10	10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2016.
11-13	11. פרוט התלונות שנמצאו מוצדקות.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

1. המקור החוקי לקיום וטיפול בדין והחשבון.

על פי סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן "החוק"), נקבע כי:

1. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה.
2. המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
3. דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

2. הממונה על תלונות הציבור

בעיריית ערד, מינתה מועצת העירייה את מבקר העירייה לממונה על תלונות הציבור.

בהתאם לחוק על העירייה להעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת העירייה בלבד.

הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

3. מי רשאי להגיש תלונה

(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 עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, 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 להגיע תלונה בעניינו.

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

4. דרך הגשת התלונה

תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפי המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה:

- א. שם המתלונן.
- ב. מענו.
- ג. תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה.
- ד. המועד שבו אירע העניין שעליו נסבה התלונה.
- ה. כל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

5. הליך ברור התלונות

1. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.
(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד - 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 העירוניים המבוקרים 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 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.
2. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.
3. ממונה 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.
4. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור בתום 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;

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

- (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).
5. בהודעה לפי סעיף 4(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו -
- (1) משהתלונה 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.
6. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

6. סוגי התלונות שלא יבוררו

- (א) לא יהיה בירור 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 בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין ;
- (5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי [חוק מבקר המדינה](#), התשי"ח-1958 [נוסח משולב].
- (ב) 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.
- (ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 3 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

7. זכויות או סעדים

(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.

8. חומר שאינו ראיה

- (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

9. פרסום

- 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.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2016

בשנת 2016 טופלו על ידי הממונה לתלונות הציבור 31 תלונות (בשנת 2015 טופלו 47 תלונות).

מתוך 31 התלונות שטופלו על ידי הממונה, נמצאו 9 תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית (בשנת 2015 נמצאו 13 תלונות מוצדקות), מכאן שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מכלל התלונות לשנת 2016 עומד על 28% (בשנת 2015 28%).

כל 31 התלונות לשנת 2016 נענו על ידי הממונה על תלונות הציבור נכון לתאריך סיום דוח זה.

זמן הטיפול והמענה הממוצע לכל תלונה עמד כ- 21 ימים קלנדריים (בשנת 2015 זמן המענה עמד על כ- 19 ימים), החוק מאפשר לענות עד שנה מיום התלונה.

מקור התלונות לשנת 2016, כללו בין השאר:

1. פניות ישירות למבקר העירייה כממונה על תלונות הציבור (בדואר/בפקס/בפגישה פנים מול פנים/או בדואר אלקטרוני).
2. פניות שהועברו מלשכת ראש העירייה והתבקשתי לענות עליהן, במידה ונמצא כי התלונה רלוונטית בהתאם לחוק ממונה על תלונות הציבור.
3. פניות שהועברו מנציבות תלונות הציבור - מבקר המדינה בבקשה כי יטופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור בעירייה.

חלוקת התלונות לפי נושאים:

נושא התלונה	סך התלונות שנמצאו מוצדקות	סך התלונות שנמצאו לא מוצדקות	סה"כ התלונות לנושא
מחלקת אחזקה	1	-	1
מחלקת גביה	2	3	5
מחלקת גינון	-	1	1
מחלקת דוברות	-	1	1
מחלקת הנדסה	1	4	5
מחלקת חינוך	2	1	3
יועץ משפטי	-	1	1
לשכת ראש העירייה	2	1	3
מחלקת משאבי אנוש	-	1	1
פיקוח עירוני	-	1	1
מחלקת תברואה	-	4	4
מחלקת תחבורה	1	2	3
החברה הכלכלית	0	2	2
סה"כ	9	22	31

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

מעבר לתלונות אלה, טופלו במהלך שנת 2016 על ידי הממונה על פניות הציבור והממונה על חופש המידע עוד עשרות תלונות שלא עומדות בקריטריונים של תלונה על פי החוק, התלונות שטופלו על ידי הממונה על פניות הציבור והממונה על חופש המידע כללו בין השאר תלונות ושאליות בנושאים הבאים:

1. בקשת מידע.
2. בקשה להפניה לגורם המקצועי לעזרה בעירייה.
3. תלונות שלא קשורות לעירייה (משטרת ישראל, תקלות לדיווח לתאגיד המים, נושאים שיש להפנות למועצה דתית וכד').
4. הודעות ודיווחים שונים.

בשנת 2014 הוחלט לאחד את ניהול כל התלונות של העירייה תחת מוקד 106 של העירייה, לשם כך הוגדרו מסכי תוכנה מיוחדים לניהול ומעקב אחר הפניות של הציבור. ראה הרחבה בדוח מבקר העירייה לשנת 2014 בנושא מוקד 106.

נכון לתאריך סיום כתיבת דוח זה (אפריל 2017), טרם יושמה ההחלטה.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

11. פירוט התלונות שנמצאו מוצדקות בשנת 2016

1. **תלונה מספר 3356 – מחלקת אחזקה – אי טיפול נדרש במדרכות ברחוב הקנאים.**
תושב התלונן כי מצב המדרכות לאורך רחוב הקנאים אינו ראוי ומהווה סכנה לציבור הולכי הרגל.
נמצא כי מחד מצב המדרכות שבאחריות העירייה אינו מיטבי, אך מאידך הליקויים המהווים סכנה שנמצאו אינם באחריות העירייה (שקיעת שוחות ושקיעת הבטון בקרבת פילר), הנהלת העירייה מסרה כי תיקונים נרחבים יותר מטיפול נקודתי במפגעים ומסוכנים ברחוב, מתוכננים לשנת 2017.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.
2. **תלונה מספר 3349 – מחלקת גבייה – תלונה על גבית תעריף לא סביר עבור הנפקת העתק תעודות תושב.**
תושב התלונן כי התעריף שנגבה בעירייה לשם הנפקת העתק תעודות תושב אינו סביר, ואין כל הצדקה לגבות תעריף כה גבוה על פעולת ההנפקה.
נמצא כי לא היה בידי העירייה לא נמצאה חוות דעת מקצועית משפטית או חשבונאית לגובה החיוב. נקבע כי על מחלקת הגבייה להעביר את חוות הדעת לתושב תוך זמן סביר.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת לכאורה.
3. **תלונה מספר 3360 – מחלקת גבייה – תלונה על גבית תעריף לא סביר להנפקת העתק תעודות תושב.**
בהמשך לתלונה הקודמת, מאחר ולא הועברה חוות דעת כמתבקש, הועבר הנושא לפתחו של ראש העירייה, בהתאם לסעיף 11 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח-2008. עקב כך תוקן המדד אליו הצמידו את עלות הפקת ההעתק והתעריף פחת.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
4. **תלונה מספר 3380 – מחלקת הנדסה – תלונה על אופן התנהלות מחלקת ההנדסה בתלונה על בניית גדר ללא היתר נדרש.**
התלונה עוסקת בשיהוי לכאורה של מחלקת ההנדסה בטיפול בגדר שהוקמה ללא היתר.
נמצא מחד כי הטיפול של מחלקת ההנדסה בנושא לא חרג מגבולות הסביר, אך מאידך נמצא כי אין כל נוהל מסודר במחלקה לטיפול בתלונות מעין אלה, לא מבחינת לוחות זמנים ולא מבחינת עדכון המתלונן.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

5. **תלונה מספר 3363 – מחלקת חינוך – עיכוב בהחזר הוצאות נסיעה מהעירייה להורים זכאים שממנים נסיעות ילדיהם למוסדות חינוך.**
תושב התלונן כי החזר הוצאות הנסיעה בגין נסיעות ילדים למוסדות חינוך, מתעכבת מעבר למועד הנוהל הרגיל בו מעבירה העירייה את הכספים.
נמצא ממש כמו בתלונה זהה בשנה קודמת, כי אכן התקיים עיכוב בתשלום בניגוד לרגיל ולמובטח, מן הראוי כי מחלקות העירייה ימצאו את הדרך המיטבית לפעולה, כזו שלא תביא לעיכוב בתשלומים לתושבים זכאים. הנהלת העירייה דנה בנושא ונקבעו פעולות להסדרת ההתנהלות בעתיד.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
6. **תלונה מספר 3377 – מחלקת חינוך – תלונה על אי קבלת מענה בנושא העברת מימון מהעירייה עבור סייע לתלמיד.**
התלונה עסקה באי העברת מימון עלות סייע לתלמיד המתגורר בעיר למוסד בו הוא לומד. נמצא כי אנשי המוסד החינוכי (שאינו קשור לעירייה) לא היו מודעים לאופן הנכון לבקשת מימון הסייע, מצד שני נמצא כי לאחר שעובדת אי העברת המימון נודעה לעירייה, לא פעלו במחלקת החינוך באופן אקטיבי להסדרת הנושא.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.
7. **תלונה מספר 3352 – לשכת ראש העירייה – תלונה על אי פרסום פרוטוקולים של מועצת העיר באתר האינטרנט של העירייה בלוח הזמנים המוגדר בחוק.**
התלונה עסקה באי פרסום פרוטוקולים של מועצת העיר על פי סעיף 248(ב) לפקודת העירויות, המגדיר חובת פרסום הפרוטוקולים יומיים לאחר אישורם במועצה.
נמצא כי הפרוטוקול האחרון לא הועלה לאתר האינטרנט העירוני לאחר יומיים, הנושא הובהר וחודד לעוסקים בנושא בעירייה.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
8. **תלונה מספר 3354 – לשכת ראש העיר – תלונה על אי פרסום הקלטה של ישיבת מועצת העיר באתר האינטרנט העירוני.**
התלונה עסקה באי פרסום הקלטת ישיבת מועצת העיר באתר האינטרנט העירוני.
נמצא כי לא פורסמה הקלטה של ישיבה אחת באתר האינטרנט כמוגדר בדין, הנושא הובהר וחודד לעוסקים בנושא בעירייה.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2016

9. תלונה מספר 3367 – מחלקת תחבורה – בקשת עזרה לשיפור הבטיחות בכביש מסוים בעיר.

התלונה עסקה בדיווח על מפגעים בטיחותיים לכאורה בקטע כביש עירוני. מחד נמצא כי הנושא נדון בוועדת התנועה ואנשי המקצוע קבעו כי לא מתקיימים מפגעים כאלו המצריכים סלילת פסי האטה, או תמרור נוסף, אך מאידך נמצא כי החלטת ועדת התנועה לא נמסרה לתושב. גם במקרה זה כמו בתלונות אחרות המפורטות לעיל, עולה הצורך בגיבוש אמנת שירות מסודרת. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.