



לשכת הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור

לשנת 2017

אפריל 2018

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

לכבוד

עו"ד ניסן בן חמו – ראש עיריית ערד

מועצת עיריית ערד

הריני מתכבד להגיש את דוח הממונה על תלונות הציבור בעירייה לשנת 2017.

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 2017.

בכבוד רב,

שי אהרונוף – רו"ח

הממונה 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 2017.
11-13	11. פרוט התלונות שנמצאו מוצדקות.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

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 2017

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 2017

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 להתייבב 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 ויצוין 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 2017

- (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 2017

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 יישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי.
- (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תישמש 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 2017

10. נתונים סטטיסטיים לשנת 2017

בשנת 2017 מתוך 70 פניות ללשכת הממונה על תלונות הציבור, טופלו על ידי הממונה לתלונות הציבור 46 תלונות אשר עמדו בתנאים שהוגדרו בחוק לתלונה שבסמכות הממונה לברר אותה (בשנת 2016 טופלו 31 תלונות).

מתוך 46 התלונות שטופלו על ידי הממונה, נמצאו 9 תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית (בשנת 2016 נמצאו 9 תלונות מוצדקות), מכאן שיעור התלונות שנמצאו מוצדקות מכלל התלונות לשנת 2017 עומד על כ- 20% (בשנת 2016 42%).

כל 46 התלונות לשנת 2017 נענו על ידי הממונה על תלונות הציבור נכון לתאריך סיום דוח זה.

זמן הטיפול והמענה הממוצע לכל תלונה עמד כ- 18 ימים קלנדריים (בשנת 2016 זמן המענה עמד על כ- 21 ימים), החוק מאפשר לענות עד שנה מיום התלונה.

מקור התלונות לשנת 2017, כללו בין השאר:

1. פניות ישירות ללשכת הממונה 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 גביה	3	16	19
מחלקת גינון	1	4	5
מחלקת הנדסה	3	4	7
ועדת הקצאות	---	1	1
ועדת תמיכות	---	1	1
מחלקת חינוך	---	3	3
החברה הכלכלית	---	1	1
מועצה דתית	---	1	1
מחלקת תברואה	1	6	7
לשכת מנכ"ל	1	---	1
סה"כ	9	37	46

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

מעבר לתלונות אלה, טופלו במהלך שנת 2017 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 2018), טרם יושמה ההחלטה, מכאן עדיין קיימת החשיפה לבזבוז זמן העוסקים בפניות תושבים, במקרים בהם המתלונן פונה למספר גופים עירוניים עם אותה הבעיה.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

11. פירוט התלונות שנמצאו מוצדקות בשנת 2017

1. **תלונה מספר 3407 – מחלקת גביה – ביטול הנחת ארנונה לגמלאי ללא סיבה.**
תושב התלונן כי בוטלה הנחת הארנונה לה זכאי כגמלאי בשנת 2017.
נמצא כי ההנחה לא חודשה בטעות, הנושא טופל כך שהזכאות להנחה עודכנה לשנת 2017.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
2. **תלונה מספר 3442 – מחלקת גביה – תלונה על אי קבלת הנחה בארנונה מתחילת השנה אלא רק מתאריך הגשת הבקשה להנחה, כאשר המבקש הוא עצמאי.**
תושב התלונן כי קיבל זכאות להנחת ארנונה רק מיום הגשת הבקשה להנחה ולא מתחילת השנה. מאחר והמבקש הוא עצמאי, לא היה באפשרותו להגיש את הבקשה להנחה מוקדם יותר מאחר ונדרש לצרף דוח שנתי למס הכנסה, את הדוח למס הכנסה לעצמאי לא ניתן להמציא בתחילת השנה.
נמצא כי אכן במקרה של עצמאי ניתן לאשר את ההנחה מתחילת השנה ולא רק מתאריך הגשת הבקשה להנחה, מאחר וכך הזכאות להנחה אושרה מתחילת השנה.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
3. **תלונה מספר 3443 – מחלקת גביה – תלונה על אי זיכוי של חיוב חודשי בגין הסדר גינון של העירייה, כאשר העירייה לא סיפקה שירותי הסדר גינון לבניין.**
לעיריית ערד הסדר גינון ייחודי, על פיו העירייה גובה כספים מדיירים של בניינים משותפים תמורת שירותי גינון וניקיון, לגינת הבניין.
במקרה זה נמצא כי חיובי הסדר הגינון של המתלונן לא בוטלו עקב טעות אנוש, עקב כך בוטלו החיובים.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.
4. **תלונה מספר 3430 – מחלקת גינון – תלונה על חיוב חודשי בגין הסדר גינון של העירייה, כאשר העירייה לא סיפקה שירותי הסדר גינון לבניין.**
לעיריית ערד הסדר גינון ייחודי, על פיו העירייה גובה כספים מדיירים של בניינים משותפים תמורת שירותי גינון וניקיון, לגינת הבניין.
במקרה זה, התברר כי העירייה הפסיקה לספק שירותי גינון עקב הרס הגינה (לעבודות שיפוץ שבוצעו במבנה), אך המשיכה בגביית שכר הטרחה בגין הסדר הגינון.
הוחלט לבטל את החיובים רטרואקטיבית מתאריך הרס הגינה.
מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

5. **תלונה מספר 3394 – מחלקת הנדסה – תלונה על כשל במחלקת ההנדסה – אישור שימוש בשטח משותף של בניין.**
- התלונה עסקה בנושאים שונים בהתנהלות מול מחלקת ההנדסה – ועדה מקומית לתכנון ובניה/רשות הרישוי, בנושא היתר לדייר בבניין לגידור חלק משטח משותף. נמצא כי לא קיימים נהלים לגבי אימות זהות נציגי ועד בית בהתנהלות מול הועדה לתכנון ובניה/רשות הרישוי, למרות שלא קיימת חובה חוקית על העירייה לברר את הנושא. הוחלט כי יש לקבוע קריטריונים לאימות זהות וסמכות נציגות ועד הבית המשותף, ככל שזו נדרשת בהליך של רישוי. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.
6. **תלונה מספר 3411 – מחלקת הנדסה – תלונה על התנהלות מחלקת ההנדסה בעירייה.**
- התלונה עסקה בנושאים רבים בהתנהלות המחלקה בהסדרת היתר לבניית בריכת שחיה. נמצא כי יתכן שנמסר למתלונן כי העירייה מתקשה לאכוף נושא היתרי בניה לבריכת שחיה, עקב חוסר בכח אדם. ככל שאכן ניתן היה להבין מדברים אלו כי אפשר לפעול שלא בהתאם לחוקי התכנון והבניה, הרי שיש כאן התנהלות שלא על פי מנהל תקין. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.
7. **תלונה מספר 3440 – מחלקת הנדסה – תלונה בדבר מפגע מסוכן.**
- התלונה עסקה באי תיקון מדרכה שנהרסה עקב עבודות בניה ואי סימון המפגע, בפרויקט בניה תחת פיקוח מחלקת ההנדסה. נמצא כי אכן מחד המדרכה ההרוסה לא שוקמה, ומאידך לא סומן המקום כמסוכן להולכי רגל. ניתנה הוראה לקבלן שעבד במקום לסמן את המפגע ולמנוע גישה להולכי רגל, וכן לשקם את המדרכה תוך ימים ספורים, דבר שאכן בוצע. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2017

8. תלונה מספר 3402 – מחלקת תברואה – נביחות בלתי פוסקות של כלב – חוסר מעש של העירייה.

מחד נושא מטרדי רעש הוא באחריות המשטרה, מאידך באפשרות העירייה לבדוק האם הכלב מטופל בתנאים נאותים (לעיתים מקור הנביחות הוא בטיפול לא הולם של הכלב). נמצא כי לא הועברה תשובה למתלונן גם לאחר חודשיים מפנייתו, מכאן התלונה נמצאה מוצדקת, אין כל סיבה לעיכוב של חודשיים בבחינת הנושא, לאחר בדיקה נמצא כי מבחינה וטרינרית הכלבים מוחזקים כראוי ולכן העירייה לא יכולה לפעול בנדון. מכאן התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה.

9. תלונה מספר 3425 – לשכת מנכ"ל – אי יכולת להתמודד במכרז על הפעלת תחנת מוניות בשטח של העירייה.

תושב התלונן כי פעילות תחנת המוניות מתקיימת ללא מכרז זה כעשור, דבר המונע ממנו אפשרות להתמודד על הפעלת התחנה. נמצא כי העירייה לא הסדירה את נושא הפעלת תחנת המוניות ומעמד השטח הציבורי במקום. העירייה החלה בהליך מסודר להשגת הזכויות המתאימות בשטח, על מנת לצאת במכרז.

נכון לתאריך סיום דוח זה הנושא טרם הוסדר, שמונה חודשים מתאריך הגשת התלונה (בין השאר מאחר וההליך כולל פעולות מול רשות מקרקעי ישראל, פעולות שלעירייה אין כל סמכות לקדם אותן והיא תלויה לחלוטין בקצב העבודה של הרשות). מכאן התלונה נמצאה מוצדקת.