



עיריית באר שבע

ממונה על תלונות הציבור

דוח לשנת 2010

מס' 1



עיריית באר-שבע
לשכת מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

כ"ד ניסן תשע"א
28 אפריל 2011

לכבוד
מר רוביק דנילוביץ' - ראש העירייה
חברי מועצת העירייה

א.ג.נ.,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2010 (מספר 1)

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מספר 1 של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2010. הדוח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: החוק) לראש העירייה ולמועצה.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה שיטפל בתלונות הציבור וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין, כי החל מחודש ספטמבר 2009, מבקר העירייה ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור עפ"י חוק.

הממונה מהווה כתובת ברורה עבור הציבור הרחב ומהווה חוליה מקשרת המייצגת את המתלונן בפני יחידות העירייה; מוסדותיה והגופים העירוניים וזאת בתלונות הקשורות בכל תחומי העשייה העירונית.

הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין העירייה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי, אך ישנם מקרים בהם בירור התלונה לא רק מביא לפתרון בעיית המתלונן אלא מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון.

התלונות מהוות משוב על איכות הביצוע, הניהול ומתן השירות לציבור ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את איכות הניהול והביצוע בתפקוד הגורמים בעירייה, מוסדותיה ושיפור השירות.

הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2010 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו של הממונה, נתונים סטטיסטיים על התלונות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

הכרת תודה מיוחדת לעובדי לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור הראויים לכל הערכה על עבודתם המסורה ותרומתם הרבה בהכנת דוח זה.

בבמור רב,
אבי פוגל
מבקר העירייה
וממונה על תלונות הציבור

העתק: גב' אבישג אבטובי - מנכ"ל העירייה

תוכן העניינים

• מבוא כללי

- 1 .1 רקע
- 2 .2 הליך בירור התלונות

• נתונים כלליים

4

• תיאור הטיפול במבחר תלונות

- 7 .1 טיפול בהצבת תחנת היסעים מקורה
- 9 .2 טיפול בדרישת תשלום חובות אגרת שילוט וקנס
- 11 .3 התראה – פסולת בנייה
- 12 .4 מקלט בבית מגורים משותף
- 13 .5 ההליכים שננקטו לסילוק מפגע של רכב נטוש
- 14 .6 טיפול בהשגה על חיוב באגרת שילוט
- 15 .7 התראה לפני עיקול בגין חוב "ישן - נושן" של ארנונה
- 16 .8 טיפול במתן הנחת גימלאי על חיוב בארנונה
- 17 .9 טיפול בעדכון פרטים בארנונה בעקבות הסכם פשרה
- 18 .10 שינוי פרטי רישום מחזיק בנכס – ארנונה
- 19 .11 טיפול בעבירות בנייה
- 21 .12 עיכובים בתיקון מפגע ברחוב
- 22 .13 עיכובים בהשלמת עבודות פיתוח
- 23 .14 ניהול גן ילדים בדירת מגורים
- 25 .15 פיצול דירה ברחוב סוקלוב
- 27 .16 שוחה פתוחה באזור הקריה החרדית
- 29 .17 פאבים במתחם מתנ"ס טאובל
- 32 .18 מעברי חצייה ופסי האטה ברחוב שומרון

- 33 19. מפגע תברואי בדירה ברחוב רינגנבלום
- 35 20. עיקור/סירוס חתולי רחוב
- 36 21. טיפול רשלני לכאורה של עובדת אגף משאבי אנוש
- 37 22. שי לחג – גמלאים

39 • **הבסיס החוקי**

- 45 • **נספח - דוח שנתי 36 של נציב תלונות הציבור, התלונות שהתקבלו על עיריית באר שבע**



עיריית באר שבע

מבוא

כללי

רקע

מבקר העירייה ממלא גם את תפקיד הממונה על תלונות הציבור. מועצת העירייה בישיבתה מן המניין מס' 12 מיום 2/9/09 אישרה את מינוי המבקר לתפקיד הממונה בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2000 (להלן: החוק).

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי ברור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש העירייה ולמועצה על פעילותו ועוד.

הממונה מהווה כתובת ברורה וגורם מוסמך לטיפול בתלונות המייצג את המתלונן בפני יחידות העירייה, מוסדותיה והגופים העירוניים בתלונות הקשורות בכל תחומי העשייה העירונית.

במסגרת החוק נקבע, כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ועל נושאי משרה בה וכן על כל גוף עירוני מוכר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. תלונה עפ"י חוק בהתקיים שני התנאים יחדיו:

"(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 נוקשות יתרה או אי צדק בולט."

הגשת התלונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לברור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתירשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לממלאי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים. ברוב המקרים הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה למוקד העירוני ו/או ליחידה הרלבנטית ו/או הגוף העירוני וזאת בתלונה שלדעת המתלונן לא טופלה כראוי ולא קיבל מענה הולם.

אם העלה ברור התלונה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

הממונה יגיש לראש העירייה ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל

מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידו.

יודגש, כי תאגיד המים והביוב מיסודה של עיריית באר שבע (מי שבע בע"מ) אינו בתחום סמכותו וטיפולו של הממונה. התאגיד פועל מכוח חוק תאגידי מים וביוב, התשס"א - 2001 המציין, כי הוראות פקודת העיריות לא יחולו על החברה.

הליך בירור התלונות

לשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור מטפלת במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת וגם בתלונות הציבור ומדריכה באופן שוטף את הפונים טלפונית וכן המגיעים ללשכה, לכוון את פנייתם קודם הגשת התלונה, אל הגורם העירוני הרלוונטי. יצויין, כי פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית. כל תלונה נרשמת וממוספרת.

כפי שצויין, כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה; על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ועל נושאי משרה בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. במקרה של תלונה היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה לקבלת התייחסות וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק ממכתביהם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצויין, כי לא אחת, מחליט הממונה לאור קבלת העתק מהמענה לפונה ופעולות היחידה שננקטו, להופכה לבירור.

יודגש, כי בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות האגף, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם היתה מוצדקת או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו ועוד.

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצויין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

יודגש, כי הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין

שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא, כי התלונה מוצדקת, הודעה נמסרת לראש העירייה, למתלונן, לנילון והממונה ממליץ בפני ראש העירייה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור והמועד לתקנו. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.



עיריית באר שבע

נתונים כלליים

כללי

בשנת 2010 והרבעון האחרון של 2009 התקבלו בלשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור כ- 202 פניות בכתב ו- 104 העתקים מפניות אשר נשלחו במישרין אל היחידות הנוגעות בדבר.

במסגרת הפניות שנשלחו ישירות לממונה נמצא, כי 101 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה. בנוסף לכך מתקבלות בלשכה פניות טלפוניות רבות וישנם מקרים בהם הפונה מתבקש להגיש תלונה בכתב לממונה. הנתונים שצוינו לעיל אינם כוללים תלונות שהתקבלו על מי - שבע תאגיד המים והביוב אשר אין בסמכותו של הממונה לבררן.

התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

התלונות שצוינו לעיל התקבלו באמצעות דואר, פקס, דואר אלקטרוני (דוא"ל) ותלונות בעל פה שנרשמו מפי המתלונן. להלן התפלגות התלונות שנשלחו לממונה לפי דרך קבלת התלונה וטופלו בשנת 2010:

אחוז	מספר הנושאים	דרך קבלת התלונה
55.4	56	דוא"ל
11.9	12	פקס
29.7	30	דואר
3.0	3	מסירה ידנית
100.0	101	סה"כ

מנתוני הטבלה לעיל עולה, כי חלק הארי מהתלונות 56 (55.4%) התקבל באמצעות דוא"ל והיתר באמצעות: פקס 12 (11.9%), דואר 30 (29.7%) ומסירה ידנית 3 (3%).

תוצאות בירור התלונות

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 97 תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2010:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2010		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
26.8	26	התקבלה הכרעה לגופו של עניין ¹
70.1	68	הבירור הופסק ²
3.1	3	התלונה נדחתה על הסף ³
100.0	97	סה"כ

- (1) נקבע אם התלונה מוצדקת או לא.
- (2) הבירור הופסק בשלבים שונים של הטיפול.
- (3) נושא התלונה נדחה על הסף.

בטבלה שלהלן בעמוד 6 מוצגים נתונים על התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות לפי אגפים בשנת 2010. נמצא, כי התלונות בעניינם של 19 (73.1%) מקרים מתוך 26 שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין היו מוצדקות, 68 תלונות הופסק בירורן בשלבים שונים של הטיפול ו- 3 תלונות נדחו על הסף.

יודגש, כי בין התלונות שנמצאו מוצדקות לא נכללו 39 (57.4%) תלונות שהבירור בעניינן הופסק (מתוך 68) בשלבים שונים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו. סביר להניח, כי עניינן של חלק מהתלונות הנ"ל הוסדר רק בשל התערבות הממונה.

הנושאים העיקריים שהתלונות עליהם נמצאו מוצדקות בשנת 2010 והתקבלה הכרעה לגופו של עניין היו טיפול לקוי במפגעים ומטרדים, ענייני תכנון ובנייה, ענייני ארנונה ונושאים אחרים.

הנושאים העיקריים שהבירור בהם הופסק בשלבים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו היו אי מתן מענה לפניות וליקויים במתן שירות.

יצויין, כי מתן מענה לפנייה במועד הוא חלק ממחויבותו של עובד ציבור עפ"י סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט – 1958. תשובה במועד מהווה מרכיב חשוב וצעד לשיפור השירות לציבור.

יודגש, כי השאיפה להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, מהווה כלי ניהולי ואסטרטגי לשיפור השירות הניתן לציבור ומכשיר רב השפעה הפועל לשיפור המינהל ולייעול המערכות. במקרים בהם מחליט המבקר בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, הנושא משולב בתכנית העבודה של מבקר העירייה.

התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות לפי אגפים בשנת 2010

אגף	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות		תלונות בלתי מוצדקות		תלונות שהתקבלה הכרעה	הבירור הופסק	התלונה נדחתה על הסף	נותרו לבירור בסוף שנה
		אחוז	כמות	אחוז	כמות				
אגף הפיקוח	28	6	31.6	-	-	6	20	1	1
מינהל הכנסות העירייה	32	4	21.0	-	-	4	26	-	2
אגף הנדסה	17	7	36.8	2	28.6	9	7	1	-
אגף איכות הסביבה	9	1	5.3	1	14.2	2	6	-	1
מינהל החינוך	1	-	-	-	-	-	1	-	-
אגף משאבי אנוש	3	1	5.3	2	28.6	3	-	-	-
מינהל כללי	6	-	-	-	-	-	6	-	-
אגף רישוי עסקים	2	-	-	-	-	-	1	1	-
חברת כיוונים	2	-	-	2	28.6	2	-	-	-
חברה כלכלית	1	-	-	-	-	-	1	-	-
סה"כ	101	19	100.0	7	100.0	26	68	3	4



עיריית באר שבע

תיאור הטיפול במבחר תלונות

טיפול בהצבת תחנת היסעים מקורה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
1) אגף הפיקוח – מחלקת שילוט ואכיפה.
2) גזברות.

רקע וממצאים

מר א.ש. תושב שכונת רמות פנה במכתב תלונה לאגף הפיקוח האחראי על נושא תחנות היסעים (אוטובוסים) המוצבות ברחבי העיר, בנושא תחנת היסעים ברח' האנדרטה בשכ' רמות.

המתלונן מסר בין היתר, כי במהלך שנת 2009 ניזוקה תחנת היסעים מקורה אשר הוצבה ברחוב הנ"ל וזאת כתוצאה מתאונת דרכים. התחנה שניזוקה פונתה מהמקום הנ"ל ובמקומה לא הוצבה תחנה חדשה.

אגף הפיקוח מסר למתלונן, כי מחסור בתקציב מעכב הצבת תחנה מקורה חדשה במקום זו שנפגעה בתאונה.

בעת בירור התלונה אגף הפיקוח מסר לממונה, כי אכן טרם הוצבה תחנה חדשה במקום זו שנפגעה בתאונת דרכים במהלך חודש יולי 2009. כן נמסר, כי הם מקווים שבמסגרת תקציב 2010 ימצא מקור תקציבי להצבת תחנת האוטובוס באתר המדובר.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. יובהר שתחנת היסעים מקורה (אוטובוסים) אינה בבחינת מותרות. ציבור המשתמשים בתחבורה הציבורית אשר בחלקם נמנים על האוכלוסיה המבוגרת אינם אמורים לסבול מהגשמים והרוחות בחורף ומהשמש היוקדת בקיץ בעת ההמתנה לאוטובוס.

נוכח האמור לעיל מומלץ, כי אגף הפיקוח והגזברות יפעלו למציאת מקור תקציבי לצורך התקנת תחנות אוטובוס (היסעים) במקום אלו שניזוקו ופוננו מהמקום כדבר שבשגרה וזאת על מנת למנוע הישנותם של מקרים דומים.

בתאריך 25/12/09 פנתה מנכ"ל העירייה למנהל אגף הפיקוח וציינה, כי התלונה בהחלט מוצדקת וחייבת להימצא הדרך בה תחנה שניזוקה – תתוקן מיידית. כמו כן ציינה, כי לא ייתכן שהצבת התחנה תיכנס לרשימת התחנות הלא מבוצעות מהעדר תקציב. יש להתארגן כך, שתחנה שנפגעה מתאונה ובמקרה שאין את מי לחייב (חשוב לנסות לזהות מי פגע כך שניתן להפעיל הביטוח), אזי העירייה צריכה לדאוג לתיקונה בדחיפות, כמו ספסל שניזוק בעיר או מתקן שניזוק מוונדליזם. אודה למתן הנחיות ברורות בנושא. לגופו של עניין יש לדאוג לטיפול בתחנה ספציפית זו ללא קשר לתקציבי תחנות בעתיד.

בתאריך 12/4/10 מסר מנהל אגף הפיקוח, כי ביום 11/4/10 הותקנה תחנת היסעים מקורה ברחוב האנדרטה בשכונת רמות.

טיפול בדרישת תשלום חובות אגרת שילוט וקנס

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח – מחלקת שילוט ואכיפה.

רקע וממצאים

גב' א.ב. שכרה במשך מספר שנים משרד בבניין משרדים ברח' רמב"ם וזאת לצורך עבודתה כפסיכולוגית. מאחר ופרטיה ומקצועה של המתלוננת הופיעו על גבי שלט שהיה מוצב בבניין המשרדים הנ"ל היא חוייבה בתשלום אגרת שילוט לעירייה עפ"י חוק עזר לבאר שבע (שילוט) התשמ"ט – 1989.

המתלוננת הנ"ל פנתה במכתב תלונה מיום 13/9/09 ללשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור ומסרה, כי פנתה במכתב רשום לאגף הפיקוח/מחלקת שילוט ואכיפה (אשר באחריותם נושא השילוט בעיר) ולחברת מ.ת.א.ר (חברת גבייה המסייעת לעירייה בנושא גביית אגרות שילוט) ובמכתב הנ"ל ציינה, כי חלתה במחלה קשה (מחלת סרטן) ולכן חדלה מעיסוקה ואינה שוכרת יותר את המשרד בבניין המשרדים הנ"ל וביקשה להתחשב במצבה באשר לתשלומי אגרת שילוט. המתלוננת מסרה במכתב תלונתה, כי לא קיבלה כל תגובה מאגף הפיקוח/חברת מ.ת.א.ר ובמקום זאת עוקלו חשבונות הבנק שלה.

מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה באגף הפיקוח מסרה בתגובתה לפניית הממונה, כי חיובי המתלוננת בתשלום אגרת השילוט נעשו כדין עפ"י הוראות חוק העזר הנ"ל. עוד מסרה במכתבה הנ"ל, כי עפ"י בדיקתה, מכתבה של המתלוננת (בו ציינה, כי חלתה) לא התקבל במשרדי אגף הפיקוח/חברת מ.ת.א.ר. בעקבות פנייתנו הודיעה מנהלת המחלקה הנ"ל, כי קיבלה את האישור מחברת הגבייה (מ.ת.א.ר) להפחתה מסויימת בגובה חיוב הוצאות הגבייה.

יודגש, כי עפ"י הוראות סעיף 8(ד) לחוזה שנחתם בין העירייה לבין חברת מ.ת.א.ר, לממונה על הגבייה (הכוונה למנהל אגף הפיקוח) יש במקרים מיוחדים ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, סמכות ליתן לקבלן (חברת מ.ת.א.ר) הוראה שלא לגבות הוצאות גבייה מהחייב באופן מלא או חלקי (עד 10 חייבים בחודש).

בהתבסס על הוראות הסעיף בחוזה הנ"ל, הממונה שב ופנה במכתב לאגף הפיקוח/מחלקת שילוט ואכיפה וביקש, כי בהתחשב בנסיבות המיוחדות של המתלוננת, תעשה בדיקה נוספת בדבר האפשרות להקלה בהוצאות הגבייה.

בתגובה לפנייה הנ"ל מנהל אגף הפיקוח עשה לבסוף שימוש בסמכותו עפ"י החוזה הנ"ל וביקש ממנהל חברת מ.ת.א.ר וזאת "לאור הנסיבות המיוחדות ולאור מצבה הרפואי של הפונה להוריד את הוצאות הגבייה". הפנייה הנ"ל לחברת מ.ת.א.ר אכן הועילה והמתלוננת חוייבה לבסוף בתשלום הוצאות גבייה בשיעור מינימלי (43 ₪).

בסיכום בירור התלונה ולאחר התערבות הממונה, המתלוננת סלקה את חובות אגרת השילוט (לאגף הפיקוח) וכן שילמה הוצאות גבייה מינימליות (לחברת מ.ת.א.ר). נמסר לממונה ע"י חברת מ.ת.א.ר, כי העיקול על חשבונות הבנק של המתלוננת הוסר.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת** בחלקה. יודגש, כי חיוב המתלוננת בתשלום אגרת שילוט נעשה אמנם עפ"י הוראות החוק אולם אגף הפיקוח נהג **בנוקשות יתירה** בכך שלא הקל (כבר בתחילת ההליך) על תשלום הוצאות הגבייה שחוייבה בהם המתלוננת אשר חלתה כאמור במחלה קשה.

יובהר, כי עפ"י הוראות סעיף 5(ב)(2) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח – 2008, הממונה על תלונות הציבור מוסמך לברר תלונות כאשר המעשה שנעשה ע"י עובד הרשות כנגד אזרחים יש בו משום "נוקשות יתרה".

מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה מסרה, כי מכתבה של המתלוננת בו ציינה (וצרפה אישור רפואי), כי חלתה במחלה קשה לא התקבל במשרדי אגף הפיקוח/חברת מ.ת.א.ר. אולם המתלוננת שלחה לממונה העתק אישור בדבר משלוח דואר רשום לאגף הפיקוח. הממונה סובר, כי כפי שהרשות רואה (עפ"י הוראות חוק העזר הנ"ל) במשלוח דואר רשום מטעמה משום מסירה כחוק לאזרח. כך גם משלוח דואר רשום ע"י האזרח לרשות מקים את החזקה, כי המכתב התקבל כחוק במשרדי אגף הפיקוח.

מנהל אגף הפיקוח עשה כאמור שימוש בסמכותו עפ"י החוזה שנחתם בין העירייה לבין חברת מ.ת.א.ר. ופעל להפחתה ניכרת של תשלום הוצאות הגבייה שבהם חוייבה המתלוננת, אולם ההפחתה הנ"ל נעשתה רק לאחר התערבות הממונה על תלונות הציבור.

נוכח האמור לעיל מומלץ, כי אגף הפיקוח יגלה בעת טיפולו במקרים חריגים וקשים, רגישות והתחשבות. מן הראוי, כי מנהל אגף הפיקוח יעשה במקרים המתאימים שימוש בסמכותו הקבועה בחוזה הנ"ל ויורה לקבל/חברת הגבייה שלא לגבות ו/או להפחית את הוצאות הגבייה מחייבים שנקלעו למצב קשה (כמו מחלה קשה וכו'). יודגש, כי אין לתת לחברת הגבייה סמכות החלטה בשאלות הקשורות למדיניות העירייה הכוללים גם שיקול דעת, אלא סמכויות לביצוע פעולות גבייה בלבד.

התראה - פסולת בנייה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח – מחלקת פיקוח כללי.

רקע וממצאים

מר ש.ג. פנה בתלונה מיום 15/6/10 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן נמסרה לידי התראה החתומה בידי פקח עירוני. בהתראה נכתב, כי המתלונן הניח פסולת בנייה בסמוך לביתו ברח' שלמה המלך. המתלונן מכחיש את הדברים וטוען, כי מדובר בטעות.

ע. מבקר העירייה ביקר במקום ולא ראה פסולת בנייה. ע. מבקר העירייה מסר את הדברים הנ"ל למנהל מחלקת פיקוח כללי וזאת במכתב מיום 16/6/10. לאחר בדיקה הודיע מנהל מחלקת פיקוח כללי ללשכת הממונה, כי לא יהיה המשך טיפול כנגד המתלונן.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי יש לבדוק היטב ולהימנע מטעויות בעת מסירת התראה לתושבים וזאת כדי למנוע טרדה ועוגמת נפש מיותרת מתושבים.

במכתבו של מנהל אגף הפיקוח מתאריך 13/4/11 דרש ממנהל מחלקת פיקוח כללי לבחון את סיכום המלצותיו של הממונה ולפעול לשיפור תהליכי העבודה, פיקוח ובקרה קפדניים ככל הניתן בטיפול בתלונות תושבים וביקש לקבל את התייחסותו.

מקלט בבית מגורים משותף

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- 1) אגף הפיקוח - מחלקת פיקוח כללי.
 - 2) מחלקת ביטחון.

רקע וממצאים

מר ע.צ. פנה בתלונה מיום 21/2/10 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור, המתלונן מסר במכתבו הנ"ל, כי הוא מתגורר בבית משותף ברח' מבצע-ברוש (קומה שמינית). בכל קומה בבית המשותף הנ"ל מצוי מקלט המשותף לדיירים המתגוררים באותה קומה (ממ"ק).

המתלונן טוען, כי אין הוא ואשתו (שניהם נכים) יכולים להכנס ולעשות שימוש במקלט הנ"ל בשעה שנשמעות אזעקות מאחר ושכניו הפכו את המקלט למחסן לחפצים ישנים (מיטות, ארונות וכו').

המתלונן לטענתו פנה בנושא מספר פעמים לאגף הפיקוח. בעקבות פניית הממונה לאגף הפיקוח פקחים מאגף הפיקוח אכן הגיעו בתאריך 16/3/10 לבניין המשותף הנ"ל ונתנו התראות בכתב.

לטענת המתלונן הדיירים מ-2 דירות אומנם הוציאו חפצים ישנים בעקבות מכתב ההתראה הנ"ל אך מאוחר יותר החזירו אותם בחזרה.

בתאריך 30/5/10 הודיע מנהל מחלקת פיקוח כללי ללשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור, כי המקלט בבניין במבצע ברוש פונה מרוב החפצים לאחר פעילות אכיפה של פקחי אגף הפיקוח והוא ראוי כיום לאכלוס במצב חירום.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. באר שבע הותקפה בשנים האחרונות ברקטות ויש לסייע לתושבים אשר אינם יכולים לעשות שימוש במקלטים בבתיים המשותפים עקב זלזול ואי אכפתיות של שכניהם.

במכתבו של מנהל אגף הפיקוח מתאריך 13/4/11 דרש ממנהל מחלקת פיקוח כללי לבחון את סיכום המלצותיו של הממונה ולפעול לשיפור תהליכי העבודה, פיקוח ובקרה קפדניים ככל הניתן בטיפול בתלונות תושבים וביקש לקבל את התייחסותו.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה למנהל אגף הפיקוח, סגן מנהל אגף מינהל (רמ"ט מלי"ח עירוני) ולמנהל מחלקת ביטחון ודרשה להגביר את המעקב והבקרה על המקלטים בבניינים המשותפים כולל כל אמצעי האכיפה הדרושים.

ההליכים שננקטו לסילוק מפגע של רכב נטוש

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח – מחלקת פיקוח כללי.

רקע וממצאים

מר ח. וגבי ד.ש. פנו בתלונה מיום 29/10/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלוננים הנ"ל, מזה כחצי שנה חונה רכב (מס' 92-607-19) בחנייה ברח' סיני בלא תזוזה ולא ידוע מיהם הבעלים של הרכב. לטענת המתלוננים הרכב במצב קשה, הגג הרוס ואין אוויר בגלגלי הרכב.

לטענת המתלוננים כל פניותיהם לאגף הפיקוח לא הועילו. בעקבות פניית הממונה נמסר במכתב מיום 2/11/09 מאגף הפיקוח, כי נרשמו התראות ולאחר מכן דוחות (קנסות) בגין נטישת הרכב.

במכתב מיום 1/12/09 הודיע מנהל מחלקת פיקוח כללי ללשכת הממונה, כי בסיוור שנערך ביום 1/12/09 נמצא, כי הרכב הנ"ל פונה מהמקום.

סיכום והמלצות

בירור הממונה על תלונות הציבור העלה, כי התלונה מוצדקת, המפגע (הרכב הנטוש) סולק מהמקום. הממונה מוצא, כי ההליכים לסילוק המפגע הנ"ל היו איטיים וממושכים מידי. יש לזכור, כי רכב שננטש בעיר מהווה מפגע מכמה סיבות: ביטחוני, בטיחותית, אסטטית ואורבנית (תפיסת מקום חנייה) ולכן **יש לפעול לסילוק רכבים נטושים/גרוטאות רכב מרחובות העיר תוך פרק זמן סביר**.

במכתבו של מנהל אגף הפיקוח מתאריך 13/4/11 דרש ממנהל מחלקת פיקוח כללי לבחון את סיכום המלצותיו של הממונה ולפעול לשיפור תהליכי העבודה, פיקוח ובקרה קפדניים ככל הניתן בטיפול בתלונות תושבים וביקש לקבל את התייחסותו.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה למנהל אגף הפיקוח בבקשה לרענן את הנהלים בנושא.

טיפול בהשגה על חיוב באגרת שילוט

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הפיקוח - מחלקת שילוט ואכיפה.

רקע וממצאים

מר י. א. אשר מנהל חנות למכירת תשמישי קדושה ברח' החידא פנה במכתב תלונה מיום 30/9/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. למתלונן היו השגות על אופן חיובו באגרת שילוט על שלטים המוצבים על עסקו הנ"ל.

המתלונן ציין במכתבו הנ"ל, כי כל פניותיו למחלקת שילוט באגף הפיקוח לא הועילו. בתשובה לפניית הממונה בנושא הנ"ל מסרה מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה, כי אין מקום לשינוי החיוב באגרת השילוט המדוברת. המתלונן לא קיבל את תשובתה הכללית הנ"ל ופנה שוב לממונה. בתגובה למכתבו של המתלונן מיום 12/2/10 יצא עוזר מבקר העירייה לסיור בעסק המדובר, בסיור הנ"ל השתתף מפקח ממחלקת שילוט ואכיפה.

במכתב נוסף למתלונן מיום 21/3/10 מסרה מנהלת מחלקת שילוט ואכיפה, כי השגתו של המתלונן נמצאה מוצדקת וזאת לגבי שלט מס' 3.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת בחלקה. מחלקת שילוט ואכיפה עמדה בתחילה על דעתה, כי חיוב המתלונן באגרת שילוט הינו תקין. לאחר שהמתלונן התעקש ולא קיבל את הדברים הנ"ל ועוזר מבקר העירייה ומפקח מחלקת שלטים ואכיפה ביקרו בעסק המדובר רק אז נמסר, כי ממחלקת שילוט ואכיפה, כי השגת המתלונן מוצדקת בחלקה.

הממונה מוצא, כי יש לבדוק כל השגה של תושב בזהירות וברצינות הראויה.

במכתבו של מנהל האגף מתאריך 13/4/11 דרש ממנהלת מחלקת שילוט ואכיפה לבחון את סיכום המלצותיו של הממונה ולפעול לשיפור תהליכי העבודה, פיקוח ובקרה קפדניים ככל הניתן בטיפול בתלונות תושבים וביקש לקבל את התייחסותה.

התראה לפני עיקול בגין חוב "ישן-נושן" של ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לגזברות - מינהל הכנסות העירייה.

רקע וממצאים

מר י.ל. פנה בתלונה מיום 17/12/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן הוא קיבל מכתב התראה לפני עיקול מחברת מילגם (חברת גבייה העוסקת בגביית חובות ארנונה עבור העירייה). בהודעה הנ"ל צויין, כי הוא חייב סך ₪23,143.

המתלונן נאלץ לכתת רגליו בין משרדי מילגם למשרדי מינהל הכנסות העירייה ולבסוף נאמר לו, כי החוב הוא על נכס שהיה ברשותו ונמכר לפני כ-35 שנה!!!, בידי המתלונן היה אישור "ישן-נושן" מהעירייה (שנת 1974) לפיו הוא שילם את כל חובותיו לעירייה עבור הנכס הנ"ל. המתלונן הציג בפני עובדי מינהל הכנסות העירייה וחברת מילגם את האישור הנ"ל וכן הציג בפני הנ"ל חוזה חתום משנת 1974 על מכירת הנכס הנ"ל, אך ללא הועיל לפיכך נאלץ המתלונן לפנות למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור.

בתגובה לפניית הממונה מסר מנהל הארנונה וממונה על הכנסות העירייה במכתב מיום 13/1/10 למתלונן כדלקמן:
"בנסיבות העניין ועל פי חוות דעת משפטית שקיבלתי, הוחלט להעביר את יתרות החוב ההיסטוריים בגין הנכס שבנדון שעל שמכם, לחברת מילגם כהמלצה למחיקה לאישור משרד הפנים. במידה ויתקבל האישור נודיעכם בהתאם".

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי יש לבדוק היטב לפני משלוח התראות על חובות לתושבים וזאת כדי למנוע טרדה ועוגמת נפש מיותרת מהתושבים.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה לגזבר העירייה ולממונה על מינהל הכנסות העירייה בבקשה להנחות את הצוותים המקצועיים, לרענן נהלי טיפול ולבחון כל מקרה בקפידה.

טיפול במתן הנחת גימלאי על חיוב בארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לגזברות - מינהל הכנסות העירייה.

רקע וממצאים

גב' מ. ג. מדרך המשחררים פנתה במכתב תלונה מיום 16/9/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור.

המתלוננת הנ"ל מציינת במכתבה, כי היא זכאית לקבל הנחה בשיעור 25% מחיוב הארנונה וזאת החל ממועד יציאתה לגימלאות.

המתלוננת מוסרת במכתבה, כי עבור החודשים 5-6/2009 ואילך היא קיבלה הנחה כגימלאית, אולם כל פניותיה (מהתאריכים 17/3/09, 18/5/09, 19/7/09) למינהל הכנסות העירייה לקבלת ההנחה הנ"ל ממועד פרישתה לגימלאות לא הועילו.

בעקבות פניית הממונה (בחודש ספטמבר 2009) למינהל הכנסות העירייה נמסר למתלוננת במכתב מיום 16/5/2010 החתום בידי מ"מ מנהל מחלקת הגבייה, כי הנושא הוסדר וכי המתלוננת תקבל הנחה כגימלאית החל מחודש 12/2008.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. המתלוננת נאלצה לפנות למינהל הכנסות העירייה מספר פעמים וזאת ללא הועיל, רק בהתערבות הממונה הנושא הוסדר.

הביקורת מוצאת, כי על עובדי מינהל הכנסות העירייה להשיב ולטפל בפניות התושבים תוך זמן סביר.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה לגזבר העירייה ולממונה על מינהל הכנסות העירייה בבקשה להנחות את הצוותים המקצועיים, לרענן נהלי טיפול ולבחון כל מקרה בקפידה.

טיפול בעדכון פרטים בארנונה בעקבות הסכם פשרה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לגזברות - מינהל הכנסות העירייה.

רקע וממצאים

מר א.צ. פנה במכתב תלונה למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור וזאת בחודש יולי 2009.

המתלונן הנ"ל מציין במכתבו, כי מזה מספר שנים (מאז אפריל 1997) הוא מבקש ממינהל הכנסות העירייה לעדכן את הרישומים לגבי נכס אשר בבעלותו (חנות ברח' קק"ל). לטענת המתלונן בעקבות הסכם פשרה שנחתם בינו לבין נציג העירייה הסכם אשר קיבל תוקף של פס"ד בבית המשפט המחוזי וזאת בתאריך 30/3/97 ולאחר ששילם את חובו, אין הוא חייב יותר כספים לעירייה בגין הנכס הנ"ל. המתלונן מסר, כי כל פניותיו הרבות בע"פ ובכתב למינהל הכנסות העירייה לא הועילו וברישומי מינהל הכנסות העירייה עדיין רשום כמי שחייב כביכול כספים לעירייה. כתוצאה מכך חב' מילגם (חברת גבייה הגובה חובות עבור העירייה) נוקטת נגדו בהליכי אכיפה.

בעקבות פניית הממונה למינהל הכנסות העירייה נמסר למתלונן ע"י מינהל הכנסות העירייה, כי הנושא הוסדר. כן נמסר למתלונן (בחודש נובמבר 2009), כי הסכם הפשרה הנ"ל משנת 1997 אשר קיבל תוקף של פסק דין בוצע.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. המתלונן נאלץ לפנות למינהל הכנסות העירייה פעמים רבות במשך שנים וזאת ללא הועיל. רק לאחר התערבות הממונה הנושא הוסדר. הביקורת מוצאת, כי על עובדי מינהל הכנסות העירייה להשיב לפניות התושבים תוך זמן סביר.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה לגזבר העירייה ולממונה על מינהל הכנסות העירייה בבקשה להנחות את הצוותים המקצועיים, לרענן נהלי טיפול ובחינת כל מקרה בקפידה.

שינוי פרטי רישום מחזיק בנכס - ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לגזברות - מינהל הכנסות העירייה.

רקע וממצאים

מר י.ב. פנה במכתב תלונה מיום 2/9/10 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן הוא נאלץ להתגורר בדירה שכורה מחוץ לביתו מזה 10 שנים וזאת מאחר ואשתו מונעת ממנו להכנס לדירה שבה היא מחזיקה ברח' המשחררים.

המתלונן נדרש ביום 25/8/10 לשלם חובות ארנונה עבור הדירה שאליה לטענתו הוא מנוע מלהכנס. המתלונן פנה למינהל הכנסות העירייה וביקש להסביר את טענתו, כי אשתו היא זו שאמורה לשלם את החובות, כי היא זו שמתגוררת לבדה בדירה הנ"ל. את טענתו הנ"ל תמך בתצהיר החתום בידי בית-דין רבני. לטענת המתלונן כל הסבריו לא הועילו, לפיכך הוא נאלץ לפנות לממונה על תלונות הציבור.

בעקבות פניית הממונה למינהל הכנסות העירייה נמסר לממונה ולמתלונן וזאת במכתבים מיום 19/9/2010, כי הנושא הוסדר. ממינהל הכנסות העירייה נמסר בתגובה הנ"ל, כי בעקבות פניית הממונה בוצע שינוי ברישום באופן שאשתו של המתלונן רשומה כעת כמחזיקה בדירה הנ"ל ולפיכך היא נדרשה לפרוע את החובות לעירייה. כמו כן נמסר לחברת מלגם (חברת גבייה העוסקת בגביית חובות עבור העירייה), כי הליכי האכיפה ינקטו רק כנגד אשתו של המתלונן.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי היה מקום להעתר לבקשת המתלונן ולשנות את פרטי רישום הדירה במינהל הכנסות העירייה גם לפני שהמתלונן נאלץ לפנות בתלונה למבקר העירייה ולממונה על תלונות הציבור.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה לגזבר העירייה ולממונה על מינהל הכנסות העירייה בבקשה להנחות את הצוותים המקצועיים, לרענן נהלי טיפול ולבחון כל מקרה בקפידה.

טיפול בעבירות בנייה

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- 1) אגף הנדסה – פיקוח על הבנייה.
 - 2) לשכת היועץ המשפטי.

רקע וממצאים

מר ר.מ. מרח' האנדרטה (שכונת רמות) פנה במכתב תלונה מיום 1/8/10 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן הנ"ל הוא התלונן בעירייה לפני מספר שנים, כי שכניו המנהלים עסק מסוג מינימרקט בקומת הקרקע של הבית המשותף בו הוא מתגורר, השתלטו על שטחים משותפים לכל דיירי הבניין וזאת, בין היתר, באמצעות בנייה בלתי חוקית. לטענת המתלונן דבר לא השתנה במקום למרות תלונותיו ולכן נאלץ לפנות למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור.

בבירור שערך הממונה עולה, כי בעקבות העברת דוח עבירה ע"י מחלקת הפיקוח על הבנייה ננקטו הליכים משפטיים נגד בעלי המינימרקט הנ"ל אך הליכים אלה לא הועילו ובניתיים נמכר המינימרקט לבעלים אחרים ולכן יש צורך בנקיטת הליכים נגד מי שרכשו את המינימרקט בבית המגורים המשותף הנ"ל.

בעקבות פניית הממונה למחלקת פיקוח על הבנייה, נשלח בתאריך 15/11/2010 מכתב התראה על בנייה ללא היתר וזאת ברח' האנדרטה במכתב ההתראה צויין, כי נבנה גגון ואוחדו חנויות בכתובת הנ"ל.

במכתב מיום 13/2/11 מסר מפקח על הבנייה באזור המדובר (רמות) ללשכת מבקר העירייה, כי ביום 4/1/11 נגבתה עדות מבעלי הנכס (מינימרקט) בכתובת הנ"ל, המפקח האזורי ציין במכתבו הנ"ל, כי כאמור אין היתר בנייה לגגון אשר בחזית המינימרקט וכן אין היתר לאיחוד החנויות (שנוצר ע"י הריסת קיר פנימי בין החנויות), מפקח הבנייה הנ"ל ציין במכתבו, כי בניגוד לטענתו של מפקח על הבנייה הקודם באזור אין כאמור היתר בנייה לאיחוד החנויות.

מבדיקת הממונה שנערכה בסוף חודש מרץ 2011 עולה, כי טרם הועבר דוח עבירה ממחלקת פיקוח על הבנייה ללשכה המשפטית לצורך נקיטת הליכים משפטיים נגד הבעלים והמחזיקים של המינימרקט הנ"ל.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. מזה מספר שנים בעלי ומנהלי המינימרקט ברח' האנדרטה (הן בעלי המינימרקט הקודמים והן הנוכחיים) מבצעים לכאורה עבירות בנייה מתמשכות.

אמנם ננקטו הליכים משפטיים (כנגד בעלי הנכס הקודמים) אולם למעשה דבר לא השתנה, מצב זה יוצר תחושה בקרב השכנים לנכס הנ"ל, כי חוק התכנון והבנייה לא נאכף למעשה.

לדעת הממונה יש לפעול במהירות ובנחישות בטיפול בנושא. יש ליתן עדיפות וקדימות לטיפול בתלונה המדוברת וזאת בהתחשב בעובדה, כי התלונה התקבלה כבר לפני מספר שנים בעירייה ועדיין הבעיה לא באה על פתרונה.

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה למהנדס העירייה בבקשה ללמוד את פרטי המקרה ולבחון את הטיפול והנוהל במקרים אלה ולהמשיך את הטיפול כנדרש.

עיכובים בתיקון מפגע ברחוב

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

(1) אגף הנדסה.

(2) מוקד עירוני.

רקע וממצאים

מר א.ז. פנה בתלונה מיום 6/12/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן הנ"ל העירייה ביצעה חפירה עמוקה (בור) במרכז הכביש ברח' יהואש וזאת כדי לתקן דליפת מים. לטענת המתלונן הבור הנ"ל בכביש כוסה בחול ללא ציפוי אספלט. המפגע הנ"ל ברחוב גורם לטענת המתלונן למצבים של "כמעט תאונה" ונזק לגלגלים ולמערכת המיתלים של הרכב הנתקל בבור הנ"ל. לטענת המתלונן הוא פנה 4 פעמים במשך מספר שבועות למוקד העירוני לצורך דווח על מפגע הנ"ל. מהמוקד העירוני מסרו לו, כי המפגע יתוקן אך ללא הועיל. מאחר והמפגע הנ"ל לא תוקן במשך 3 שבועות נאלץ המתלונן לפנות למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. המתלונן מסר במכתב מיום 15/12/09, כי המפגע הנ"ל בכביש סולק וזאת בעקבות התערבות הממונה.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. הממונה מוצא, כי יש לתת עדיפות וקדימות לתיקון מפגעים ברחוב. מפגעים אלה עלולים לגרום לתאונות דרכים ולפגיעה בגוף וברכוש.

עיכובים בהשלמת עבודות פיתוח

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הנדסה.

רקע וממצאים

גב' ב.א.ח. ומר ו.ד. פנו במכתב תלונה מיום 10/11/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלוננים הנ"ל אשר מתגוררים ברח' ישעיהו זמיר לא נבנה עדיין מעבר אשר מתוכנן להבנות בסוף רח' ישעיהו זמיר (שכונת רמות). המתלוננים גרים ברחוב הנ"ל למעלה מ-12 שנים ולמרות זאת לטענתם טרם הסתיימו במקום עבודות הפיתוח.

בתגובה לפנייתו של הממונה מסר סגן מהנדס העירייה, כי החברה המפתחת מטעם מינהל מקרקעי ישראל טרם השלימה את עבודות הפיתוח בשכונה. סגן מהנדס העירייה הנ"ל העביר לממונה העתק מכתב ששלח ביום 29/11/09 לחברה המפתחת הנ"ל. במכתב הנ"ל נדרשה החברה לסיים את עבודות הפיתוח בשכונה בהקדם האפשרי.

במכתב נוסף מיום 25/1/2010 כתב סגן מהנדס העירייה הנ"ל וזאת בנושא המעברים ברח' ישעיהו זמיר כדלקמן:

1. ברחוב תוכננו לפי ת.ב.ע. הקיימת 4 מעברים לרחובות הסמוכים.
2. מתוך 4 מעברים בוצעו במלואם 3 מעברים.
3. העירייה יזמה שינוי ת.ב.ע. הקיימת ולפיכך בוטל מעבר רביעי.
4. השטח הגובל עם רחוב לפי ת.ב.ע. החדשה שמקדמת העירייה יהפוך ל-2 מגרשי בנה ביתך וקונים יבצעו קיר תומך שבין הרחוב לשטח פרטי.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**, התושבים המתלוננים מתגוררים ברחוב הנ"ל מזה למעלה מ-12 שנים! הממונה מוצא, **כי היתה שהות מספקת להשלים את עבודות הפיתוח במקום וזאת בתקופה הממושכת הנ"ל.**

בתאריך 20/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה למהנדס העירייה בבקשה לבדוק ולהתייחס מי היה אמור להשלים הפיתוח? האם פנו למשרד הבינוי והשיכון וביקשה את בדיקתם הנוספת ומתן מענה.

ניהול גן ילדים בדירת מגורים

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות :
- 1) אגף הנדסה - פיקוח על הבנייה.
 - 2) לשכת היועץ המשפטי.

רקע וממצאים

גב' י. ק. המתגוררת ברח' פקועה בשכונת נווה נוי פנתה במכתב תלונה מיום 6/7/09 בנושא ניהול גן ילדים בסמוך לביתה וזאת בבית מגורים.

במכתבה הנ"ל מציינת המתלוננת, כי גן הילדים הנ"ל מתנהל בבית מגורים החל מחודש דצמבר 2008 וכל זאת ללא קבלת היתר לשימוש חורג. גן הילדים מהווה, לטענת המתלוננת, מטרד קשה לשכנים וזאת מבחינת רעשים וצפיפות מאחר והרחוב שבו מתנהל גן הילדים הנ"ל הינו צר וללא מוצא, כלי רכבם של הורי הילדים מפריעים ואף חוסמים את תנועת כלי הרכב של דיירי הרחוב. עיקר ההפרעה לתנועה במקום היא בשעות הבוקר ואחר הצהריים שעות שבהם הילדים מובאים ובסוף היום נאספים בכלי הרכב של ההורים מגן הילדים.

מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה מסר במכתב מיום 8/2009, כי אכן מתנהל בבית מגורים בכתובת הנ"ל גן ילדים וזאת מבלי שניתן לגן הילדים המדובר היתר לשימוש חורג. כן מציין מנהל מחלקת פיקוח על הבנייה במכתבו הנ"ל, כי בגין העבירה לכאורה הנ"ל, הוכן דוח כנגד בעלי המבנה וכנגד מפעילת/מנהלת גן הילדים. דוח אשר הועבר להמשך טיפול משפטי.

בשנת 2009 הגישה הועדה המקומית לתכנון ובנייה המיוצגת ע"י לשכת היועץ המשפטי לעירייה בקשה לבית המשפט לעניינים מקומיים למתן צו למניעת פעולות וזאת על מנת למנוע את פתיחתו של גן הילדים הנ"ל.

בית המשפט לעניינים מקומיים התבקש ליתן תוקף של פסק דין להסכמה אליה הגיעו נציגת העירייה, מפעילת גן הילדים (הגנת) ובעל המבנה בו מתנהל גן הילדים. עפ"י ההסכמה הנ"ל ינתן צו להפסקת השימוש החורג במבנה ברח' פקועה הצו יכנס לתוקפו עפ"י המוסכם בין הצדדים הנ"ל ביום 31/12/09. עפ"י החלטת בית המשפט לעניינים מקומיים מיום 16/2/11 המועד לכניסתו לתוקף של צו הסגירה הוארך עד ליום 1/9/11, צו הסגירה הנ"ל הוארך עפ"י בקשת מפעילת גן הילדים והסכמת נציגת הועדה המקומית לתכנון ובנייה באר שבע.

בתאריך 22/12/09 הגישו בעלי המבנה בקשה לועדה המקומית לתכנון ובנייה וזאת לצורך קבלת היתר לשימוש חורג (ניהול לגן ילדים) בבית המגורים הנ"ל (בקשה מס' 2009/1133). הועדה המקומית לתכנון ובנייה קיימה מספר דיונים בנושא ובישיבת הועדה מיום 21/1/10 נשמעה התנגדות השכנים לבקשה. הועדה המקומית לתכנון ובנייה בישיבתה מיום 21/1/2010 החליטה לדחות את התנגדות השכנים (המתלוננת) ולאשר את הבקשה לשימוש חורג בתנאים שעל בעל המבנה למלא כדי לקבל היתר לשימוש חורג.

השכנים המתנגדים הגישו ערר על החלטת הועדה המקומית הנ"ל. הערר נדון בפני ועדת ערר מחוזית לתכנון ובנייה מחוז דרום. ועדת הערר הנ"ל דחתה את הערר של השכנים המתנגדים וקבעה בהחלטתה מיום 11/4/10, כי החלטת הועדה המקומית לתכנון ובנייה הינה סבירה ומאוזנת ויש להתיר את השימוש החורג דהיינו שימוש בבית המגורים לצורך הפעלת גן ילדים. ועדת הערר בהחלטתה הנ"ל התירה את השימוש החורג בתנאי, כי בהיתר יכללו התנאים הבאים:

- (1) מספר הילדים בגן לא יעלה על 35 ילדים.
- (2) שעות הפעילות בגן יהיו מהשעה 07.30 ועד 17.00.
- (3) הילדים לא יורשו להימצא בחצר עד השעה 08.30 בבוקר וכן בין השעות 14.00-15.30 אחה"צ.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. מאז דצמבר 2008 מופעל גן ילדים בבית המיועד למגורים וזאת ללא היתר לשימוש חורג. יש לציין, כי העירייה נקטה באמצעים משפטיים כנגד מפעילת גן הילדים ובעל המבנה. כן יש להוסיף, כי ועדת ערר מחוזית קבעה שהחלטת הועדה המקומית לתכנון ובנייה (בנושא הפעלת גן הילדים בבית מגורים) הינה סבירה ומאוזנת ויש להתיר את השימוש החורג.

הממונה מוצא, כי על אגף ההנדסה להמשיך ולעקוב אחר הנושא ולוודא שצו הסגירה שהוצא ע"י בית המשפט לעניינים מקומיים יכובד במועד שנקבע ע"י בית המשפט הנ"ל (אלא אם ימצא בידי מפעילת גן הילדים ובעל המבנה היתר לשימוש חורג).

בתאריך 29/3/11 פנתה מנכ"ל העירייה למהנדס העירייה וביקשה לעקוב אחר הסיכום ולפעול בהתאם להמלצות.

פיצול דירה ברחוב סוקולוב

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- 1) אגף ההנדסה – פיקוח על הבנייה.
 - 2) לשכת היועץ המשפטי.

רקע וממצאים

מר י.א. המתגורר ברח' סוקולוב באזור הסמוך למכללה הטכנולוגית והמכללה האקדמית להנדסה ע"ש סמי שמעון, פנה במכתב מיום 22/3/2009 למהנדס העירייה בנושא עבירת בנייה המתבצעת בדירה ברח' סוקולוב. במכתבו הנ"ל ציין המתלונן, כי הדירה הנ"ל נרכשה לצורך השקעה ע"י תושב מרכז הארץ (המתלונן נקב בשמו). רוכש הדירה הנ"ל פיצל את הדירה (שהיא יחידה אחת) באמצעות עבודות בנייה והריסה ל- 3 יחידות דיור ואת יחידות הדיור הנ"ל השכיר למספר סטודנטים. לטענת המתלונן פיצול הדירה הנ"ל גורם למטרדים, ריבוי הדיירים בבניין גורם לרעש בלתי פוסק, הדיירים הנוספים תופסים את מקומות החנייה וגם התשתיות של הדירה אינן עומדות בעומס הרב של הדיירים החדשים.

המתלונן ביקש במכתבו הנ"ל, כי יוצא צו הריסה מינהלי, עפ"י הוראות חוק התכנון והבנייה וזאת כדי שמי שאחראי לביצוע עבירת הבנייה הנ"ל לא ימצא נשכר מהתמשכות ההליכים המשפטיים.

במכתב מיום 19/5/09 כתב מהנדס העירייה למתלונן, כי "אין כל סחבת בטיפול בתלונה" וכי מחלקת פיקוח על הבנייה רשמה לפניה את התלונה ומטפלת בנושא. מהנדס העירייה הסביר במכתבו הנ"ל את הקשיים בטיפול בתלונה: הדירה היתה סגורה במהלך שעות היום ולכן נמנע ממפקחי הבנייה להיכנס לדירה וכן מצייין מהנדס העירייה במכתבו "איתור והוכחת חלוקה פנימית של נכס ליחידות משנה הינה מלאכה מורכבת ומחייבת בדיקה יסודית".

המתלונן הנ"ל פנה במכתב מיום 19/11/09 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתב הנ"ל קבל המתלונן על סחבת בטיפול בתלונתו בדבר פיצול הדירה.

מבירור התלונה עולה, כי מחלקת פיקוח על הבנייה ערכה בירורים לצורך זיהוי בעלי ומחזיקי הדירה המפוצלת הנ"ל. מרישומי הארנונה עולה, כי גב' ח.ב. רשומה כמחזיקה של הדירה הנ"ל. מחלקת פיקוח על הבנייה שלחה ביום 7/2/10 הודעה בדואר רשום לגב' ח.ב. הנ"ל במכתב הנ"ל צויין, כי בוצעה בנכס הנ"ל עבירת בנייה (פיצול דירה קיימת ל-3 יחידות דיור, סגירת מרפסות- 3 יח'. ממדי העבירה כ-14 מ"ר כל זאת ללא היתר בנייה). מחזיקת הדירה הנ"ל אף נדרשה ע"י מחלקת פיקוח על הבנייה למסור את גרסתה לגבי פיצול הדירה. גב' ח.ב. הרשומה כאמור כמחזיקת הדירה המפוצלת לא השיבה לפניית הנ"ל ולא יצרה כל קשר עם מחלקת פיקוח על הבנייה.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. התושב התלונן על עבירת הבנייה בחודש 3/2009. נכון לחודש יוני 2010 עדיין לא ננקטו הליכים משפטיים כנגד מי שאחראים לפיצול הדירה ברח' סוקולוב.

לדעת הממונה, על מחלקת פיקוח על הבנייה ולשכת היועץ המשפטי ליתן עדיפות וקדימות לטיפול בתלונה של התושב על עבירת הבנייה המדוברת ברח' סוקולוב, תלונה שכאמור הוגשה עוד בחודש מרץ 2009.

יצויין, כי פיצול דירות לצורכי הגדלת דמי השכירות המשולמים בגינן והגדלת התשואה על ההשקעה הנגזרת מכך, הינה תופעה נפוצה במספר ערים בארץ. באחרונה פורסם, כי בתי המשפט באזור המרכז מטילים קנסות כבדים על בעלי דירות שפיצלו את נכסיהם בלא קבלת היתר. בבאר שבע דירות רבות מושכרות בעיקר לסטודנטים.

יודגש, כי במידה ולא ינקטו הליכים מהירים ותקיפים להגברת האכיפה כנגד משקיעים המפצלים את נכסיהם המיועדים להשכרה, אזי התופעה תלך ותתפשט ותצא מכלל שליטה.

בתאריך 1/7/10 פנתה מנכ"ל העירייה למהנדס העירייה וציינה, כי מהמסמך עולה, שלמעלה משנה ושלושה חודשים עברו מהגשת התלונה ועד היום לא ננקטו הליכים משפטיים. כן ביקשה את בדיקתם הדחופה והעברת התייחסותם.

שוחה פתוחה באזור הקריה החרדית

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- (1) אגף הנדסה – מחלקת דרכים.
 - (2) מוקד עירוני.

רקע וממצאים

גב' א.ב.ג. פנתה בתאריך 29/6/10 למוקד העירוני והתלונה על בור פתוח באזור הקריה החרדית (שכונה ו'). בתאריך 1/8/10 פנתה גב' ב.ג. הנ"ל במכתב תלונה לממונה. במכתב זה ציינה המתלוננת, כי פנייתה באה לאחר שלוש פניות קודמות למוקד העירוני בנושא הבור הנ"ל שלא הועילו. המתלוננת כותבת במכתב הנ"ל כדלקמן:

"מקוממת אותי אדישות בעלי האחריות בעירייה, כאשר המידע בנושא מצוי בידיהם כבר מעל חודש.

נכון שלאחר פניתי השנייה, מוקד 106 קישר אותי (?) עם טכנאי בזק. הטכנאי הגיע לשטח שם המתנתי לו, תוך חצי שעה (ביום שישי 14.00!) ומצא שהבור לא של בזק ואין בידו לטפל בבעיה.

מיד הודעתי שוב ל-106 שהבור אינו של בזק והסכנה נשארה בעינה.

מאז חלף חודש והבור הפתוח ממתין לקורבנו!

כולי תקווה כי הפעם המטרד המסוכן יטופל כראוי!!!"

מנהל המוקד העירוני מסר במכתב תגובתו מיום 26/8/10 ללשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור, כי סיירת של המוקד יצאה למקום כדי לאבחן למי שייך הבור. בעקבות הסיור הנ"ל עובדי המוקד העירוני פנו לחברת החשמל, בזק ותאגיד המים והביוב "מי שבע". כל הגופים הנ"ל מסרו, כי "הבור" לא שייך להם. מנהל המוקד, ממשיך ומציין במכתבו, כי בתאריך 30/6/10 עובדי המוקד פנו למנהל מחלקת הדרכים ולטענת מנהל המוקד התלונה טופלה עוד באותו היום 30/6/10.

מנהל המוקד העירוני מסכם את תגובתו כדלקמן: "השוחה נכון להיום עדיין סגורה ומעל המכסה הונחה תקרה (מרחוק השוחה נראית ללא מכסה אך כשמתקרבים רואים שהשוחה סגורה). המוקד העירוני פעל והגיב מהר מאד, ולא חסך בהפעלת גורמי הביצוע עד לפתרון הבעיה".

עוזר מבקר העירייה מסר למתלוננת את תוכן תגובתו הנ"ל של מנהל המוקד העירוני. המתלוננת לא קיבלה את הדברים ולטענתה מדובר בבור מסוכן אשר הוא עדיין פתוח. בתאריך 1/9/10 יצא עוזר מבקר העירייה למקום בליווי עובד מחלקת הדרכים, השוחה המדוברת אותה והיא אכן היתה פתוחה ומסוכנת.

מנהל מחלקת דרכים ומפקח מחלקת דרכים מסרו את תגובתם לממצאים הנ"ל, בתגובת מפקח מחלקת דרכים צויין, בין היתר, כדלקמן:

"אי הטיפול בפניה נובעת:

- מסירת כתובת לא נכונה...
- הקושי בהשגת הפונה (הכוונה למתלוננת - א.פ.) לבירור המיקום".

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. המתלוננת פנתה בתאריך 29/6/10 למוקד העירוני בתלונה על הבור הפתוח ורק בתאריך 1/9/10 אותר הבור המסוכן וכוסה ובכך המפגע המסוכן סולק. המתלוננת נאלצה לשוב ולפנות מספר פעמים למוקד העירוני ורק בזכות התעקשותה ולאחר שעוזר מבקר העירייה ביקר בשטח, אותר לבסוף הבור (שוחה) והמפגע המסוכן סולק.

הממונה מוצא כי כדי להימנע ממצבים של אי הבנה (כפי שארע בתלונה הנ"ל) על המוקדנית במוקד העירוני לציין בטופס רישום הפניה גם פרטים נוספים של הפונה כמו מספר טלפון נייד, כתובת דואר אלקטרוני וכו' וזאת לצורך התקשרות חוזרת ובירורים נוספים.

לדעת הממונה במקרה והתושב המתלונן מתעקש, כי המפגע המסוכן לא סולק אזי יש לשוב ולבדוק היטב את טענותיו על מנת למנוע זמן תגובה ארוך לטיפול במפגע בטיחותי!

בתאריך 12/4/11 פנתה מנכ"ל העירייה למהנדס העירייה, מנהל מחלקת דרכים ומנהל המוקד בבקשה להפיק הלקחים מהדוח. כן ציינה, כי לצערה זו אינה התלונה היחידה בנושא וביקשה לבחון כיצד לסנכרן את העבודה.

פאבים במתחם מתנ"ס טאובל

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- (1) אגף הפיקוח.
- (2) אגף הנדסה.
- (3) רישוי עסקים.
- (4) אגף איכות הסביבה - היחידה לאיכות הסביבה.
- (5) חברת כיוונים.

רקע וממצאים

מר ת.ג. המתגורר בשכונה ג' פנה בתאריך 15/2/10 ללשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור בנושא פאבים הפועלים באזור מתנ"ס טאובל. המתלונן כותב, כי במתחם הנ"ל פועלים פאבים אשר לטענתו "אינם חוקיים". לטענתו מידי לילה יוצאים מאזור הפאבים הנ"ל חברות של שיכורים המפחידים את דיירי האזור. בנוסף לכך פעילות הפאבים יוצרת לטענתו מטרדי רעש לשכנים וכלי רכבם של המבקרים בפאבים תופסים את מקומות החניה שליד בתי השכנים (בעיקר בערב שבת). המתלונן מציין במכתבו, כי הפאב במקום נקרא "מ".

מנהלת האגף לרישוי עסקים מציינת במכתבה מיום 8/3/10 לתושב המתלונן (מכתב אשר העתקו נשלח ללשכת מבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור וכן לעוזר ראש העירייה), כי "במתחם מתנ"ס טאובל פועלים שלושה פאבים המטופלים כולם מהיבט של רישוי העסק ולא רק פאב אחד כמוזכר בפנייתך. פאב "מ" אותו ציינת פעל בהיתר זמני בתוקף עד 2/3/2010 וזאת לאחר שנבדק ע"י משטרת ישראל, כיבוי אש ומשרד הבריאות ובנוסף, נבדק בעירייה מהיבטי תכנון ובנייה ועמידה בתנאי תברואה נאותים. בימים אלו אנו בוחנים מול הגורמים המוזכרים לעיל את האפשרות להאריך את הרישיון."

באשר למטרדי הרעש והמטרדים הסביבתיים שאותם הזכיר המתלונן במכתבו מפנה אותו מנהלת האגף "למוקד העירוני המטפל בתלונות מסוג זה באמצעות היחידות העירוניות הרלוונטיות כדוגמת אגף הפיקוח והיחידה לאיכות הסביבה". בנוסף מציינת מנהלת האגף הנ"ל, כי שמורה לתושב המתלונן "הזכות לפנות ישירות אל משטרת ישראל והמשרד להגנת הסביבה המטפלים אף הם בתלונות על מטרדי רעש".

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת** בעיקרה. יצויין, כי במתחם הנ"ל פועלים פאבים אף בשעות הלילה המאוחרות. לפחות חלק מהתושבים המתגוררים באזור התלוננו מספר פעמים על פעילות הפאבים במקום. יש להוסיף שחוץ מפאב "מ" אשר נושא רישוי העסק שלו פורט במכתבה של מנהלת האגף, פועלים במתחם המדובר (כאמור במכתב הנ"ל) שני פאבים נוספים. פאב אחד פועל עפ"י היתר זמני אשר תוקפו עד 14/6/10 ופאב נוסף פועל במקום כשאינו בידי מפעיליו רישיון עסק.

מבקר העירייה העלה את נושא המתחם אשר ליד מתנ"ס טאובל וזאת במסגרת דוח ביקורת אשר התפרסם בדוח מבקר העירייה לשנת 2005. (עמ' 56 לדוח מבקר העירייה מס' 23 לשנת 2005). במסגרת הדוח הנ"ל נמצא, כי הסוכנות היהודית לא"י (להלן - הסוכנות) באמצעות חברת השתתפויות בנכסים בישראל בע"מ הינה המחזיקה במתחם גדול המשתרע בין רחוב ארלוזורוב ורח' גוש עציון וזאת בסמוך למתנ"ס טאובל.

עד לשנת 2003 החברה למפעלי תרבות (1999) בע"מ (כיום חברת כיוונים) החזיקה בכל שטחו של המתחם המדובר, אולם עקב מצבם הרעוע והמסוכן של רוב המבנים במתחם, ויתרה החברה על החזקתה ברוב שטחו של המתחם והמבנים עליו (להוציא מספר מבנים אשר בשימוש מתנ"ס טאובל). כתוצאה מהיותו הנ"ל השטחים והמבנים במתחם חזרו להחזקתה של הסוכנות המנהלת את המקום כאמור, באמצעות חברת השתתפויות בנכסים בישראל בע"מ.

בעקבות דרישת העירייה, הסוכנות גידרה וניקתה את המתחם, הרסה חלק מהמבנים המסוכנים ואטמה את המבנים הנטושים המצויים במתחם המדובר. במתחם מתנהלים עסקים (בין היתר פאבים) בתוך מבנים אשר בבעלות הסוכנות ואשר הושכרו לזמים פרטיים. מהנדס העירייה ביקש מהסוכנות (באמצעות חברת השתתפויות בנכסים), כי תפעל לקידום תכניות לרה-תכנון המתחם לרבות שימושים ותכליות מתאימות. הסוכנות באמצעות חברת השתתפויות בנכסים בע"מ אכן הגישה בקשה לשינוי תכנית מפורטת החלה על המקום. בדברי ההסבר לתכנית (מספר 571/108/03/5) נכתב בין היתר, כי: "מגרש זה הנמצא סמוך למעונות הסטודנטים בשכונה ג' כבר זמן רב אינו מנצל את גודלו והפוטנציאל הגלום בו. חברת השתתפויות בנכסים יזמה במקום פרויקט מגורים בהיקף של כ-200 יח"ד שישלב בתוכו מרכזון מסחרי ואף יתן מענה לפעולות הציבוריות היחידה המתנהלת כיום במתנ"ס" (הכוונה למתנ"ס קהילתי המהווה חלק מהתכנית המוצעת הנ"ל - א.פ.).

ועדת המשנה של הוועדה המקומית לתכנון ובנייה דנה בישיבתה מיום 21/4/10 בבקשה הנ"ל לשינוי תכנית מפורטת במתחם מתנ"ס טאובל.

מהנדס העירייה צרף למכתבו מיום 13/6/10 למנכ"ל העירייה העתק מכתב שנשלח על ידו (ביום 10/5/10) לחברת השתתפויות בנכסים הנ"ל. מהמכתב לחברה הנ"ל עולה, כי הליכי הרישוי למבנים ולמתחם המדובר אינם מקודמים ע"י חברת השתתפויות בנכסים. כן נדרשה החברה הנ"ל להעביר לאגף ההנדסה אישורי בטיחות הנדרשים להבטחת שלום ובטחון הציבור המשתמשים בפאבים, במסעדה ובעסקים במקום וזאת עפ"י הפרוט הבא:

"א) אישור מהנדס קונסטרוקטור בדבר יציבות המבנים.

ב) אישור בודק חשמל מוסמך.

ג) אישור מכבי-אש בתוקף (תכנית בקשה להיתר חתומה ע"י איגוד ערים וכן אישור על התקנת סדרי מניעת דליקות)".

במכתב מיום 13/6/10 וזאת למנהלים של אחד מהפאבים הפועלים במתחם הנ"ל חוזר מהנדס העירייה ומציין, כי חברת השתתפויות בנכסים הנ"ל אינה משלימה את הליכי הרישוי הנדרשים. במכתב נוסף מיום 1/8/10 כותב מהנדס העירייה למנכ"ל העירייה, כי הליכי הרישוי של המתחם המדובר לא הושלמו. כן מציין מהנדס העירייה במכתב הנ"ל, כי הועברו ללשכה המשפטית דוחות עבירה כנגד ארבעה

עסקים המתנהלים במתחם מתנ"ס טאובל. בנוסף לכך מציין מהנדס העירייה במכתבו הנ"ל, כי בכוונת מחלקת פיקוח על הבנייה לפתוח שני תיקים נוספים כנגד שני עסקים נוספים המתנהלים במתחם המדובר.

הממונה מוצא, כי על אגף רישוי עסקים, אגף ההנדסה והיחידה לאיכות הסביבה ליתן תשומת לב מיוחדת לנעשה במתחם המדובר (הממוקם במקום אסטרטגי סמוך למעונות הסטודנטים ומבנה רדיו דרום).

על האגפים הנ"ל בשיתוף חברת כיוונים (המנהלת כאמור מתנ"ס בחלק משטח המתחם) לפעול במשולב כדי להסדיר את הפעילויות במקום וזאת כדי למזער את המטרדים הסביבתיים הנגרמים לדיירי סביבת המתחם המדובר.

נוכח האמור לעיל וכדי לעשות "טיפול יסודי" לטווח ארוך במתחם המדובר, יש לעקוב ולקדם עד כמה שניתן את הליכי הרה-תכנון של המתחם הנ"ל וזאת כמובן בשיתוף מחזיקי המתחם – הסוכנות וחברת השתפויות בנכסים בישראל בע"מ.

מעברי חצייה ופסי האטה ברחוב שומרון

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף הנדסה – מחלקת תנועה.

רקע וממצאים

מר י. א. פנה בתלונה מיום 1/11/2005 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. לטענת המתלונן העירייה ביטלה את כל סימני מעבר החצייה ברח' שומרון (שכונת נאות-לון), הסרת הסימנים הנ"ל מסכנת לדעת המתלונן את הולכי הרגל במקום ובכללם את ילדיו אשר לומדים בבית הספר מקיף ו' ונאלצים לחצות בדרכם ובחזרתם מבית הספר הנ"ל את הרחוב הנ"ל שתנועת הרכבים בו לטענת המתלונן, מהירה ורבה. כן מציין המתלונן במכתבו הנ"ל, כי מזה מספר שנים הוא מבקש מהעירייה להתקין ברחוב הנ"ל פסי האטה, אך בקשתו לא נענתה.

בתגובה לפניית הממונה מסר מנהל מחלקת התנועה וזאת במכתב מיום 5/11/2009, כי מדיניות משרד התחבורה אשר מוסכמת גם על משטרת ישראל וגם על העירייה קובעת, כי סימון מעברי חצייה יעשה בצומת מרומזר ובצומת מעגלי, מאחר ורחוב שומרון אינו עומד בקריטריונים הנ"ל הוחלט למחוק את סימון מעברי החצייה במקום המדובר.

באשר לפסי האטה מסר מנהל מחלקת התנועה, כי הבקשה לביצוע פסי האטה ברחוב שומרון נדחתה ע"י ועדת התנועה, בין היתר מאחר ופסי האטה גורמים ליצירת רעש בסביבה (עקב תנועת כלי הרכב במקום) וכן פסי האטה עלולים להפריע לתנועת רכבי הצלה במקום. מנהל מחלקת התנועה מוסיף במכתבו הנ"ל, כי על פי נתונים סטטיסטיים מהמשטרה רחוב שומרון הנ"ל "אינו רחוב עם תאונות דרכים ואף אינו מופיע ברשימת הרחובות בהם נוסעים במהירות מופרזת".

סיכום והמלצות

בירור הממונה על תלונות הציבור העלה, כי התלונה אינה מוצדקת. עפ"י מכתבו המנומק של מנהל מחלקת התנועה אין מקום לסימון מעברי חצייה והתקנת פסי האטה ברחוב שומרון.

מפגע תברואי בדירה ברחוב רינגנבלום

- התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:
- 1) אגף איכות הסביבה – מחלקת תברואה /היחידה לאיכות הסביבה/מדור הדברה.
 - 2) אגף הרווחה.
 - 3) מוקד עירוני.

רקע וממצאים

מר א.ס. המתגורר ברח' רינגנבלום פנה במכתב תלונה מיום 1/9/2009 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. במכתבו הנ"ל כותב המתלונן, כי מזה חודש עולים ריחות רעים מדירת שכנו, ריחות המהווים מטרד קשה. במוקד העירוני מסרו למתלונן, כי הטיפול ימשך זמן רב מאחר ויש צורך בהוצאת צו שיפוטי משום שמדובר בדירה פרטית. לעומתם טען המתלונן, כי יש לטפל במפגע בדחיפות ואין הוא מוכן לקבל את ההסברים שניתנו לו ע"י העירייה, כי הטיפול ימשך זמן רב.

לאור האמור לעיל, פנה הממונה למנהל האגף לאיכות הסביבה ולמוקד העירוני וביקש לקבל את תגובתם. מבירור התלונה עולה, כי הדירה שממנה בוקע הריח החריף הינה בבעלות חברת עמידר. בדירה הנ"ל התגורר אדם תימהוני בתנאים תברואיים קשים ביותר. הנ"ל החזיק בדירתו בעלי חיים וצבר אשפה מרובה. כל הגורמים שביקרו במקום דהיינו, מנהלת היחידה לאיכות הסביבה בעירייה, תברואנית ממחלקת התברואה, עובדת רווחה, מנהל מדור הדברה בעירייה כולם מסרו כי הצחנה במקום היא חריפה ובלתי נסבלת (הצחנה תוארה כריח של נבלה) כל הגורמים הנ"ל הסכימו, כי מדובר במפגע תברואי חמור ביותר.

לדעת הממונה ניתן לטפל במפגע הנ"ל, בין היתר, בהתבסס על חוק עזר לבאר שבע (איכות הסביבה) התשנ"א-1991. סעיף 38(א) לחוק הנ"ל קובע, כי תברואן (מטעם העירייה) רשאי להיכנס לכל נכס בשעות שבין זריחת החמה לבין שקיעתה לשם סילוק מפגע ולביצוע הוראות חוק העזר הנ"ל.

כמו כן בסעיף 58 (ו) לפקודת בריאות העם 1940 נקבע כדלקמן:

"1) רשאים הרשות הסניטרית המקומית או כל פקיד מפקידיה, או ממונה על איכות הסביבה, להכנס במשך היום לכל בניין או בניינים, לאחר מסירת הודעה מספיקה או עפ"י צו של שופט של בית משפט שלום כדי לבדוק אם קיים בהם כל מפגע והם רשאים לכשיהא צורך בכך, לפתוח את הקרקע של אותם בניינים ולצוות לבדוק את התעלות או לעשות אותה עבודה אחרת שתהא דרושה לבדיקתם הממשית של הבניינים הנ"ל."

מבדיקת הממונה בחודש יוני 2010 עולה, כי התושב התימהוני הנ"ל (שמדירתו בקעה הצחנה) הוצא מביתו. בדירה נתגלו פגרים של חתולים, אשפה וזבובים רבים שהיו מטרד לשכן המתלונן. מדור ההדברה בעירייה ביצע ריסוס והאשפה הוצאה מהדירה. העובדים שטיפלו בפינוי האשפה והפגרים מהדירה, נאלצו לחבוש מסכות עקב הסירחון העז.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי **התלונה מוצדקת**. התושב התלונן על המפגע התברואי הקשה בחודש ספטמבר 2009 ועפ"י בדיקת הממונה רק בחודש יוני 2010 סולק המפגע. התושב הנ"ל מסר, כי "טורטר" בין הגורמים השונים אשר התנערו מהטיפול במפגע הנ"ל.

יש לציין, כי לא אחת מתקבלות תלונות מתושבים המתגוררים בסמוך לדירותיהם של אנשים תימהוניים אשר אוספים ואוגרים אשפה בביתם, מחזיקים בעלי חיים רבים בביתם ואינם צורכים מים לניקיון. המפגע התברואי הנגרם לשכניהם הוא קשה מנשוא.

הממונה מוצא, כי לאור השכיחות של מקרים אלה וכמסקנה מהתלונה הנ"ל, יש לקבוע נוהל ודרך פעולה לטיפול במקרים מסוג זה. יש לקבוע נוהל מי המחלקה בעירייה האמורה להיות אחראית ולהוביל את הטיפול במפגעים התברואיים הנ"ל.

לדעת הממונה מחלקת התברואה והמוקד העירוני הינם הגורמים המקצועיים המתאימים ביותר לטיפול במפגעים תברואיים מסוג זה.

בתאריך 4/7/10 פנתה מנכ"ל העירייה למ"מ מנהל האגף לאיכות הסביבה ולמנהל המוקד העירוני בבקשה לגבש הנחיות ונוהל עבודה ברור בנושא בכפוף להמלצת הממונה על תלונות הציבור.

טיפול רשלני לכאורה של עובדת אגף משאבי אנוש

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף משאבי אנוש.

רקע וממצאים

גב' א.ש. אשר סיימה את עבודתה בעירייה בשנת 2002 פנתה במכתב תלונה מיום 5/9/10 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור. המתלוננת מסרה במכתבה הנ"ל, כי פנתה ביום 21/8/10 לעובדת אגף משאבי אנוש (א.ק.) ובקשה לקבל טופס/אישור הקשור לתקופת עבודתה בעירייה. העובדת הנ"ל הסבירה למתלוננת, כי מאחר ופרשה מעבודתה בעירייה תיקה האישי מוחזק בארכיב מחוץ לאגף משאבי אנוש ויש להמתין עד לקבלת התיק מהארכיב.

בתאריך 5/9/10 המתלוננת שוחחה טלפונית עם עובדת אגף משאבי אנוש הנ"ל, לטענת המתלוננת נמסר לה ע"י העובדת הנ"ל, כי עדיין לא ניתן להמציא לידיה את הטופס המבוקש, כי כעת מטפל בנושא עובד אשר משמש אחראי תחום פרישת עובדים וקופות גמל באגף משאבי אנוש (א.ט.). לטענת המתלוננת היא נאלצה להגיע ביום 5/9/10 למשרדי אגף משאבי אנוש וזאת למרות מצבה הבריאותי (עברה ניתוח ברגל). לטענת המתלוננת היא "טורטרה" ע"י העובדת הנ"ל שלא לצורך. בעקבות פניית הממונה קיים מנהל אגף משאבי אנוש בירור עם שני עובדי אגף משאבי אנוש אשר שמם הופיע במכתב התלונה הנ"ל. מהבירורים הנ"ל עולה, כי:

(א) המתלוננת פנתה לעובדת א.ק. ביום 22/8/10 לצורך קבלת הטופס/האישור הנ"ל. לצורך הטיפול המבוקש, היה צורך בהזמנת תיקה האישי של המתלוננת מהארכיב. ביום 30/8/10 הגיעה תיקה האישי לאגף משאבי אנוש מהארכיב, עוד באותו היום הועבר התיק ע"י העובדת א.ק. לידי של עובד אחר באגף (א.ט. הנ"ל) אשר אמור היה להמשיך את הטיפול בנושא.

(ב) עפ"י מידע שנמסר ע"י האחראי תחום פרישת עובדים (א.ט. הנ"ל) האישור המבוקש היה מוכן כבר ביום 5/9/10 למשלוח בדואר רשום למתלוננת. המתלוננת הגיעה באותו יום למשרדי אגף משאבי אנוש וקיבלה לידיה את האישור המבוקש.

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה אינה מוצדקת. העובדת הנ"ל לא עכבה את טיפולה בבקשת המתלוננת אפילו ביום אחד. עוד באותו יום שבו הגיעה תיקה האישי של המתלוננת לידי העובדת הנ"ל הוא הועבר לטיפולו של עובד אחר באגף משאבי אנוש. בכל מקרה המתלוננת קיבלה את הטופס/האישור המבוקש על ידה תוך 14 ימים מיום שביקשה לקבל אותו.

הממונה מוצא, כי פרק הזמן הנ"ל הינו סביר בהתחשב בזמן ההמתנה לתיק אישי המאוחסן בארכיב (מאחר והמתלוננת סיימה כאמור את עבודתה בעירייה לפני למעלה מ-8 שנים).

עיקור/סירוס חתולי רחוב

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף איכות הסביבה - המחלקה הוטרינרית.

רקע וממצאים

במהלך שנת 2010 בוצע בעיר פרויקט עיקור/סירוס חתולי רחוב, את הפרוייקט הנ"ל ביצעו אנשי עמותת "באר שבע אוהבת חיות", במסגרת הפרוייקט הנ"ל נלכדים חתולי רחוב ומבוצע בהם הליך של ניתוח (עיקור/סירוס) לאחר 24 שעות מוחזרים החתולים הנ"ל לאותו מקום ברחוב שבו נלכדו.

גב' ע. ר. פנתה בחודש ספטמבר 2010 למבקר העירייה וממונה על תלונות הציבור והתלונה על אופן ביצוע פרויקט של סירוס/עיקור חתולי רחוב בעיר. לטענת המתלוננת חלק מהחתולים שנלכדו לצורך ביצוע הניתוח הנ"ל שייכים לקרובת משפחה, דהיינו לטענתה הם אינם חתולי רחוב. כן טענה המתלוננת, כי חתולה שכבר מעוקרת נלכדה ונותחה דהיינו לטענתה בוצע בחתולה ניתוח עיקור מיותר ושלא לצורך. כן טוענת המתלוננת, כי בחודשי הקיץ קשה לחתולי הרחוב למצוא מקור מים ולכן לדעת המתלוננת סיכוייהם של החתולים שנותחו (כתוצאה מכך הם חלופים) לשרוד בחודשי הקיץ החמים הינם קלושים.

ד"ר ר. ז. מנהל המחלקה הוטרינרית בעירייה התבקש ע"י הממונה על תלונות הציבור למסור את תגובתו לאמור במכתב התלונה הנ"ל. מנהל המחלקה הנ"ל הסביר בתגובתו, כי לחתולים שעליהם כתבה המתלוננת לא היה קולר (כנדרש בחוק עזר לבאר שבע (פיקוח על בעלי חיים והחזקתם) התשנ"ב – 1991) ולכן מדובר בחתולי רחוב. כמו כן הסביר, כי עפ"י נוהל יש לכרות חלק קטן (משולש) מאוזנים של החתולים שנותחו, כריתה זו נועדה למנוע ניתוח מיותר בחתולים שכבר נותחו. ד"ר ר. ז. הסביר, כי בחתולים עליהם דיברה המתלוננת לא היה הסימן המוסכם הנ"ל ולכן אין לקבל את טענת המתלוננת, כי בוצע עיקור בחתולה שכבר היתה מעוקרת.

סיכום והמלצות

בירור הממונה על תלונות הציבור העלה, כי התלונה אינה מוצדקת, עיקור/סירוס חתולי רחוב הינה השיטה המועדפת לצמצום אוכלוסיית חתולי הרחוב. ריבוי בלתי מבוקר של אוכלוסיה זו יגרום להמלטת גורי חתולי רחוב אשר ברובם המכריע לא ישרדו. פרויקט עיקור/סירוס הנ"ל מבוצע ע"י עמותת "באר שבע אוהבת חיות" עמותה אשר הוקמה כדי לפעול למען בעלי חיים ורווחתם וזאת בבאר שבע ובסביבתה.

חלופה 2

העברת כספי השי לחג לקופת ועד העובדים לביצוע רכישת השי וחלוקתו ע"י הוועד כפי שנעשה בכל השנים למעט השנה האחרונה וחיוב שווי ההטבה בתלוש השכר.

במידה והנהלת העירייה תחליט לבחור בחלופה זאת מומלץ, כי העירייה לא תעביר לוועד את כספי השי עבור הגמלאים אשר בחרו שלא לשלם מיסי ועד. במקרה זה יש להעביר את כספי השי לקבוצת הגמלאים הנ"ל ישירות לחשבון הבנק שאליו מועברת הגמלה.

יודגש, כי בכל אחת משתי החלופות הנ"ל העומדות בפני הנהלת העירייה לחלוקת השי לחג, כל הגמלאים אשר אינם משלמים מיסי ועד ייהנו מהשי לחג.

במסגרת הפעולות שנקטו ע"י העירייה לתיקון הליקויים, כל גמלאי קיבל בתאריך 6/4/10 סך של 320 ₪ שי לחג הפסח ישירות לחשבון הבנק אליו מועברת הגמלה.

שי לחג - גמלאים

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית ליחידות הבאות:

- 1) אגף משאבי אנוש – מחלקת שכר.
- 2) ארגון העובדים.
- 3) ועד גמלאים.

רקע וממצאים

גב' ל. ג. הנה גמלאית של העירייה. גב' ג. הנ"ל נמנית על קבוצה של גמלאי העירייה (כ-35 במספר) אשר בחרו שלא לשלם מיסי ועד העובדים ולכן אינם זכאים להשתתף בפעילויות של ועד הגמלאים.

השי לחגים המחולק לעובדים ולגמלאים הינו שי של הנהלת העירייה ואינו שי של הועד.

הנהלת העירייה מעבירה לועד העובדים כספים לצורך רכישת שי לחגים לעובדים ולגמלאים וחלוקתו. לאחרונה התברר למתלוננת הנ"ל, כי הנהלת העירייה מעבירה כספים לועד (לצורך רכישת שי לחגים) גם עבור גמלאים שאינם משלמים מיסי ועד. המתלוננת טענה במכתבה, כי לאור הדברים הנ"ל מגיע לה כגמלאית לקבל את סכום השי שמועבר ע"י הנהלת העירייה לועד.

המתלוננת פנתה לצורך בירור הנושא, בין היתר, לועד העובדים אולם לטענתה לא זכתה לקבל את השי ו/או הסברים מספקים. לכן נאלצה לפנות למבקר העירייה (בתוקף תפקידו כממונה על תלונות הציבור).

סיכום והמלצות

בירור הממונה העלה, כי התלונה מוצדקת. לצורך בירור התלונה הממונה פנה לאגף משאבי אנוש וכן קויימו שיחות הן עם יו"ר ועד העובדים והן עם יו"ר ועד הגמלאים.

מבירור שערך הממונה עולה, כי העירייה מעבירה לועד העובדים כספים המיועדים לרכישת שי לחגים לעובדים ולגמלאים. העירייה מעבירה כספים גם עבור גמלאים שאינם משלמים מיסי ועד. לפיכך זכאים גם גמלאים שאינם משלמים מיסי ועד (שעליהם נמנית כאמור גם גב' ג. הנ"ל) לקבל את השי לחגים. יודגש, כי לעיתים קיים קושי באיתור הגמלאים הנ"ל.

לדעת הממונה בפני הנהלת העירייה שתי חלופות לחלוקת השי לעובדים/גמלאים:

חלופה 1 העברת כספי השי לחג שלא באמצעות ועד העובדים אלא העברה ישירה לחשבון העובד/גמלאי כפי שנעשה בשנה האחרונה וחיוב שווי ההטבה בתלוש השכר.



עיריית באר שבע

חוק הרשויות המקומיות

ממונה על תלונות הציבור

התשס"ח - 2008

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור)

התשס"ח – 2008*

הגדרות

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 תפקידו 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 מינוי 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.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

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

חובת סודיות

4. 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, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

הגשת תלונה

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 עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

(ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו 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.

דרך הגשת התלונה

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 לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

- (1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריעו 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, התש"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 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.

דרכי בירור תלונה

8. (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 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) 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 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.

איסור הפרעה

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.

הפסקת הבירור

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.

תוצאות הבירור

11. (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;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי עניין, 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 שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)(3).

סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11 (א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) משהתלונה הייתה 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.

דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור, כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

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 המשפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

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 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.

פרסום

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.

ביצוע

18. השר ממונה על ביצוע חוק זה.

תחילה

19. תחילתו של חוק זה 90 ימים מיום פרסומו.

הוראות מעבר

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).

* התקבל בכנסת ביום כ"ה באדר ב' התשס"ח (1 באפריל 2008).



עיריית באר שבע

נספח

**דוח שנתי 36 של
נציב תלונות הציבור**

**התלונות שהתקבלו על
עיריית באר שבע**

נספח

דוח שנתי 36 של נציב תלונות הציבור

כללי

מבקר המדינה ממלא את תפקיד נציב תלונות הציבור (אומבודסמן) ובתוקף תפקידו משמש כתובת לכל אדם אשר מבקש להגיש תלונה על גופים הנתונים לביקורת מבקר המדינה.

בחודש אפריל 2010 הוגש לכנסת דוח נציב תלונות הציבור מס' 36 לשנת 2009.

הדוח כולל סקירה כללית על סמכויותיו של הנציב, נתונים סטטיסטיים על התלונות שהתקבלו ותיאור הטיפול במבחר של תלונות.

התלונות שהתקבלו בנציבות תלונות הציבור על עיריית באר שבע

נציב תלונות הציבור מציין בדוח השנתי, כי הנושאים העיקריים על עיריית באר שבע שהתלונות עליהם נמצאו מוצדקות בשנת 2009 היו כלהלן:

- מתן שירות לציבור.
- הטיפול במפגעים תברואתיים ואחרים.

להלן תרשים הנושאים שהיו בטיפול הנציבות כפי שמופיע בדוח הנ"ל:



