

מ-6-י-98-5

ג' בסיון תשע"ט
6 ביוני 2019

לכבוד
ראש המועצה מר דרור אחרון
חברי מליאת המועצה

א.ג.נ.,

הנדון: זין וחשבון על תלונות הציבור לשנים 2017-2018

הנני מתכבדת להגיש את הדו"ח על תלונות הציבור לשנים 2017-2018.
הדו"ח הוכן על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008.
המועצה נדרשת לקיים דיון בדו"ח הממונה על תלונות הציבור תוך חודשיים מיום הגשתו.

בכבוד רב,

שרה שניר, רו"ח
מבקרת המועצה
והממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית גן יבנה

**דו"ח
הממונה על
תלונות הציבור
לשנים 2017-2018**

**רו"ח שרה שניר
מבקרת המועצה
והממונה על תלונות הציבור**

**מאי 2019
אייר תשע"ט**

מבוא

בשנת 2008 נחקק חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008. החוק קובע את הכללים למינוי הממונה על תלונות הציבור, דרך הגשת התלונה, אופן ברור התלונה ואופן חדיווח והפרסום.

מינוי ממונה על תלונות הציבור

החוק קובע כי מועצת הרשות המקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור. אולם מטעמים מיוחדים רשאית המועצה למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע לו במילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור.

הממונה על תלונות הציבור יהיה בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל או מאת מוסד להשכלה גבוהה מוכר בחו"ל ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

רשות מקומית רשאית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, אם אושרה המשרה בתקציב הרשות והממונה הנבחר עומד בתנאי ההשכלה והניסיון בעבודה.

העברה מתפקיד

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.

מילוי תפקיד

הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים חולמים הדרושים לו למילוי תפקידו. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות בלבד.

הגשת תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ועל גוף עירוני מבוקר, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית או בגוף עירוני מבוקר.

תלונה לממונה על תלונות הציבור תחא בענין הנוגע במילוי תפקידו של הנילוך כאשר מתקיימים שני תנאים מצטברים:

1. המעשה פוגע במישרין במתלוך עצמו ומונע ממנו במישרין טובת הנאה או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו טובת הנאה והמתלוך קבלת הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעיניו.
2. המעשה שעליו מתלוננים נעשה בניגוד לחוק או שללא סמכות ובניגוד לכללי מינחל תקין או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.

תלונות שאין לבררן :

1. תלונה בענין התלוי ועומד בבית משפט או בענין שבית המשפט הכריע בו.
2. תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית
3. תלונה על החלטה או פעולה שיפוטית ומעין שיפוטית
4. תלונה בענין שהוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור.

הפסקת בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירור או אם ראה כי עניין התלונה בא על תיקונו או אם המתלונן ביטל את תלונתו

בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

הגשת דין וחשבון

הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי כל שנה.
המועצה תקיים דיון בדו"ח השנתי בתוך חודשיים מיום שהוגש לה.
הדו"ח השנתי של הממונה על תלונות הציבור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

פרסום

- הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה - במודעות על לוח המודעות במשרדי הרשות המקומית.
באתר האינטרנט של הרשות המקומית.
בהודעת תשלום ארנונה לחייבים.

פתח דבר

מליאת המועצה מס. 23 בישיבתה מיום 15.12.2016 החליטה לאשר את מינויה של מבקרת במועצה כממונה על תלונות הציבור.

מבקרת המועצה מועסקת במועצה בהיקף של חצי משרה בלבד. למרות זאת, משלא נמצא עובד אחר העומד בתנאי החוק למילוי התפקיד של ממונה על תלונות הציבור הוטל התפקיד על מבקרת המועצה.

בשנת 2017 הפניות לממונה על תלונות הציבור הופנו ללשכת ראש המועצה, ומרביתן טופלו ע"י עובדת בלשכה ודוברת המועצה. המענה לתלונות ניתן לאחר שהתקבלה התייחסות מנהלי המחלקות הרלוונטיים.

פניות שהופנו ע"י עורכי דין טופלו ע"י היועצת המשפטית כנהוג וכמקובל.

בשנת 2018 כממונה על תלונות הציבור טפלתי בתלונות שהציבור הפנה לאחר שלא קבל מענה לשביעות רצונו מגורמים אחרים ברשות. כן נדרשתי לתלונות שהופנו למועצה ע"י מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור.

אני מבקשת להודות לעובדי המועצה הרלוונטיים על שיתוף הפעולה שאפשר מענה מקצועי, תיקון ליקויים ככל שהיו ושיפור השירות לתושב.

תלונה שהופנתה ממשרד מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ביום 24 בינואר 2018

תקציר התלונה:

תושב פנה לנציבות תלונות הציבור בענין אמו המתגוררת בשכירות בגן יבנה וחלין כי ניתן טופס 4 וטופס 5 לנכס בו היא מתגוררת על אף שאין מדרכה בחזית הבית ועל אף שאין פח אשפה ירוק לנכס. התושב פנה גם למבקר המועצה ביום 22.11.2017. לטענתו יש אכיפה סלקטיבית. כשהוא בנת את ביתו החמירו אותו מאוד בדרישות לקבלת טופס 4.

בדיקת התלונה:

ביום 14.1.2018 נשלחה תשובה למתלונן. טרם קבלת המכתב מנציב תלונות הציבור. שני הבתים, ביתו של המתלונן והבית בו מתגוררת עמו בשכירות נבנו בתקופה בה הועדה המקומית לתכנון ולבניה "זמורה" היתה הרשות הסטוטורית המנפיקה טופס 4 וטופס 5. המועצה היתה הזרוע הארוכה של זמורה ועובדי מחלקת התנדסה ומחלקת התברואה אשרו לאתר ביקור בשטח אם נתגבשו התנאים לאישור טופס הכנה לטופס 4 וטופס הכנה לטופס 5.

בדקתי את תוכניות הבניה ואת הטפסים הנ"ל ולאחר ששוחחתי עם העובדים הגעתי למסקנה כי נהגו כראוי. אני רואה לנכון לציין כי נכון נהגו עובדי המועצה שנמנעו לאשר את טופסי ההכנה בטרם השלים המתלונן את כל חנדריש לקבלת הטפסים ושמרו על האינטרס הציבורי לשמירת איכות החיים ביישוב.

לענין אכיפה סלקטיבית ואספקת פח אשפה ירוק לשכן. נמצא כי למועצה אין תקציב ייעודי לרכישת פחים והפח לא סופק לשכן ע"י המועצה.

לענין הבית בו מתגוררת אמו של המתלונן בשכירות. גורמים ברשות טענו כי לא אשרו בחתימתם את טופס ההכנה לטופס 4 ולמרות זאת קבל בעל הנכס טופס 4 מהועדה לתכנון ולבניה זמורה. גורמי האכיפה הפסיקו את הבדיקה בגלל חוסר ענין לצבור. מביקור בשטח עלה כי בעל הנכס הסדיר את כל התנאים לקבלת טופס 4 וטופס 5.

לענין המדרכה הצמודה לבית בו מתגוררת אמו של המתלונן בשכירות. חוק העזר לסלילה וחוק העזר למדרכות שונה. בעת בניית ביתו של המתלונן היה על בעלי הבתים להתקין בעצמם לפי התוויות הרשות את המדרכות הצמודות לגדר ביתם. בעת בניית הבית שבו מתגוררת אמו בשכירות אומץ חוק עזר חדשני יותר ונכון יותר לפיו משלם בעל הנכס היטל פיתוח והרשות המקומית מבצעת את המדרכות.

המדרכה תבוצע ע"י המועצה על פי לוח הזמנים שנקבע בתוכנית העבודה של מחלקת התנדסה. המדרכה הותקנה.

תוצאות הבדיקה

התלונה נמצאה בלתי מוצדקת על כל מרכיביה: טופס 4 וטופס 5 לבית המתלונן, אספקת פח לשכנו של המתלונן, טופס 4 וטופס 5 לבית בו מתגוררת אמו של המתלונן בשכירות, ביצוע מדרכה צמודה לביתו של המתלונן ולבית בו מתגוררת אמו של המתלונן בשכירות.

נציב תלונות הציבור קבל את עמדתה של המועצה וקבע כי לא היתה עילה לתלונה.

מכתבו של מי מטעמו של נציב תלונות הציבור התקבל ב – 18.4.2018. המכתב מצורף לדו"ח.

מדינת ישראל
משרד מבקר המדינה
ונוציב תלונות הציבור



נציבות תלונות הציבור
אגף ד

ג' באייר התשע"ח
18 באפריל 2018

בתשובתך נא ציין
תיק מסי' 1051562/1


לכבוד
רו"ח שרה שניר
מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור
המועצה המקומית גן יבנה
[pninaav@gan-](mailto:pninaav@gan-yavne.co.il)
yavne.co.il

שלום רב,

הנדון: **תלונת מר [שמו מוסמך]**
סימוכין: מכתבך מיום 21.1.18

מאשרת קבלת מכתבך שבסימוכין.

עם סיום בירור התלונה שבנדון, נבקש להודיעך כי לא מצאנו עילה להתערבות הנציבות.

בכבוד רב,

יעל אופן-קולה, עו"ד
סגנית בכירה למנהל אגף

חתימה:

מר דרור אחרון, ראש המועצה, המועצה המקומית גן יבנה

התלונה הופנתה ביום 25 במרץ 2018

תקציר התלונה:

ביום 10.10.2017 המתלוננת, עובדת בנק הפועלים חתמה על הסכם לרכישת מנוי ל GYM של מבוגר לשנה ושלמה עבורו את מלוא הסכום הנדרש. בהסכם לרכישת המנוי צויין כי מעבר למנוי של בנק הפועלים ככל שיחתם בין המועצה ובין ועד העובדים של בנק הפועלים יהיה פטור מדמי ביטול למרות שבטול מנוי כרוך בתשלום דמי ביטול. ביום 20.3.2018 נחתם הסכם בין מתנ"ס גן יבנה ובין בנק הפועלים (להלן: ההסכם) המפחית את דמי המנוי לזכאים. ביום 25.3.2018 המתלוננת בקשה להחיל עליה את ההסכם ונדרשה לשלם דמי ביטול. לטענתה דרישת נציגת המכירות של הקאונטרי היא הפרה של ההסכם עמה.

בדיקת התלונה:

נבדקו: ההסכם בין המתלוננת וה – GYM וההסכם בין המתנ"ס ובנק הפועלים. נערכה שיחה עם מנחלת ה GYM.

תוצאות הבדיקה:

היועצת המשפטית ואנוכי הגענו למסקנה שעל ה GYM כזרוע הארוכה של המועצה לקיים הסכם חתום כלשונו וככתבו. ביום 15.4.2018 נכתב לראש המועצה כי אנו ממליצות לעמוד בהסכמה שהיתה בין המתלוננת למועצה ולא לגבות את דמי הביטול במעבר למסלול של בנק הפועלים. ראש המועצה קבל את ההמלצה והורה לא לגבות דמי ביטול בנסיבות הענין.

התלונה נמצאה מוצדקת.

התלונה הוגשה ביום 5 ביולי 2018

תקציר התלונה:

המתלוננת עזבה את גן יבנה בשנת 2008. על מנת לקבל מכתב שחרור לבנה שיאפשר לרושמו לבית ספר במקום מגוריו החדש הסדירה חוב במחלקת הגבייה ע"י תשלום במזומן ותשלום של כ- 2500 בהמתאות דחיויות. לאחר 8 שנים החלה לקבל מכתבי התראה בגלל חוב בארנונה למרות שסברה שהסדירה את כל חובותיה בעת קבלת מכתב השחרור. עתה מגיעים אליה מכתבי התראה בגלל חובות חינוך בנוסף לחוב הארנונה. המתלוננת מבקשת להסדיר את חובה למרות שקיום חוב אינו עומד בקנה חד עם מכתב שחרור.

בדיקת התלונה:

מהבדיקה עולה כי קיים חוב ארנונה בגלל שההמחאה השלישית, על סך 210.80 ₪, מבין עשר המחאות שנתנו בשנת 2008 להסדר החוב לא כובדה. לפי הרשום במערכת החשבונאית המחזיק בנכס בו התגוררה המתלוננת הוחלף ב- 26.11.2008. תשלום הארנונה בנכס חל על המחזיק בנכס. החוב בגין ארנונה, מים וביוב עומד על 1,858.60 ₪ כולל 737.55 ₪ בגין אגרות התראה והודעות דרישה. לפי הרשום במערכת החשבונאית של המועצה החוב למועד המענה על התלונה עומד על 3,270.20 ₪ כולל 103.60 ₪ בגין התראות. מכתב השחרור האמור ניתן ע"י ב"ס ע"ש יצחק רבין. מצויין בו כי התלמיד, בנה של המתלוננת, לא נרשם לבית הספר בשנת תשס"ט. אין באישור משום התייחסות או אישור על אי קיום חובות. המועצה שלחה התראות מעת לעת במועדים הנדרשים לכתובת המתלוננת באמצעות תוכנת אביב.

תוצאות הבדיקה:

המתלוננת תשלם את חוב הארנונה.
המתלוננת תשלם חובות חינוך אותם התחייבה לשלם בחתימתה.
המועצה תשקול בחיוב ביטול חלק מאגרות ההתראה.
החוב המשוער עומד על כ- 2,000 ₪.

התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה

המענה למתלוננת ניתן ביום 29.10.2018

המתלוננת טרם הסדירה את חובה.

התלונה הופנתה ביום 10 ביולי 2018

תקציר התלונה:

המתלוננת חלינה בפנייתה כי:
בסעיף 2 לפנייה – לא פורסמו דוחות הביקורת של מבקרת המועצה לשנים 2014 ו- 2015 באתר האינטרנט של המועצה.
בסעיף 3 לפנייה – המתלוננת מבקשת לפרסם באתר האינטרנט של המועצה פרוטוקולים של ועדת מכרזים.
בסעיף 4 לפנייה – המתלוננת מבקשת לפרסם באתר האינטרנט של המועצה את הסכם הפיתוח שנחתם בין המועצה לרמי.

בדיקת התלונה:

התלונה נבדקה בשיתוף פעולה עם היועצת המשפטית בגלל שעיקר הנושאים הם בעלי היבטים חוקיים.

תוצאות הבדיקה:

לעניין סעיף 2 לפנייה – דוחות הביקורת יידונו במליאת המועצה ופורסמו באתר האינטרנט של המועצה.
לעניין סעיף 3 לפנייה - הפרוטוקולים של ועדת המכרזים לא יפורסמו בזו העת באתר האינטרנט של המועצה.
סעיף 4 לפנייה – המועצה פנתה לרמי ובקשה את הסכמתה לפרסם את הסכם הפיתוח עם המועצה.
בעת כתיבת דו"ח זה החסכם פורסם.

התלונה נמצאה מוצדקת בחלקה והמועצה פעלה בהתאם.

מענה לתלונה ניתן ביום 11.10.2018

ניתוח תלונות ציבור לשנת 2018

- 1 תלונות מוצדקות**
- 3 תלונות מוצדקות בחלקן**
- 1 תלונות לא מוצדקות**

סופלו 5 תלונות

