



המועצה המקומית קריית טבעון הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

עורך הדוח: יניב זימן

ינואר 2023



16.1.2023

לכבוד :

מר עידו גרינבלום – ראש המועצה המקומית קריית טבעון

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הנני מתכבד להגיש לך את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022, בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022 מכיל נתונים על תלונות שהתקבלו במשרד הממונה על תלונות הציבור וכן תמצית של סיכומי התלונות בהן נמצאו ליקויים שיש לתקן בתקופה אוקטובר 2021 – דצמבר 2022. על המועצה לדווח לח"מ על האמצעים שנקטו לתיקון הליקויים שנמצאו, וזאת לא יאוחר מהתאריך 31.3.2023. הדוח אינו כולל נתונים לגבי תלונות ופניות שמוענו לגורם כלשהו במועצה והממונה על תלונות הציבור היה מכותב אליהן בהעתק.

ברצוני לציין, כי זכיתי לשיתוף פעולה מלא מכל הגורמים הרלוונטיים שנדרשו למתן התייחסויות בדוח זה. שיתוף פעולה זה מניב תוצאות חיוביות רבות וטיפול מידי בכל הנושאים אותם מעלה הממונה על תלונות הציבור. ראוי להדגיש כי הדוח אינו מאפיין את כלל פעולות המועצה, אלא רק את הפעולות בנושאים שנבדקו.

עפ"י חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008, עליך להביא דוח זה לדיון במליאת המועצה בתוך חודשיים מיום קבלת הדוח וכן לפרסם דוח זה באתר האינטרנט של המועצה.

בברכה,

יניב זימן

הממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית

קריית טבעון

העתק :

מר יריב אביטל – מנכ"ל המועצה המקומית קריית טבעון

חברי מליאת המועצה המקומית קריית טבעון



תוכן העניינים

1.	מבוא.....	4
2.	נתונים סטטיסטיים על התלונות.....	6
3.	תמצית תלונות בהן נמצאו ליקויים.....	9
4.	תמצית תלונות נוספות שטופלו.....	14
5.	מעקב תיקון ליקויים.....	17



1. מבוא

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008 קובע כי "מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור".

מי רשאי להגיש תלונה

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על המועצה ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד במועצה, וכן על גוף עירוני מבוקר, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידיו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

- 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;
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזקשות יתרה או אי-צדק בולט.

התלונה תוגש בכתב על ידי המתלונן. במקרים בהם יראה לנכון, יאפשר הממונה על תלונות הציבור הגשת תלונה בעל פה, שתירשם מפי המתלונן ותחתם על ידו. תלונה שהוגשה בשם המתלונן על ידי אדם אחר, תוגש בצירוף ייפוי כוח מטעם המתלונן.

תלונות שלא יטופלו ע"י הממונה על תלונות הציבור

- תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;
- תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;
- תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;
- תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדן;
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:



- תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שבית משפט או בית דין דן בהם ;
- תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.
- תלונה אנונימית.

דרכי בירור תלונה

הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות. הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילון, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד במועצה גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו. הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילון וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת. לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

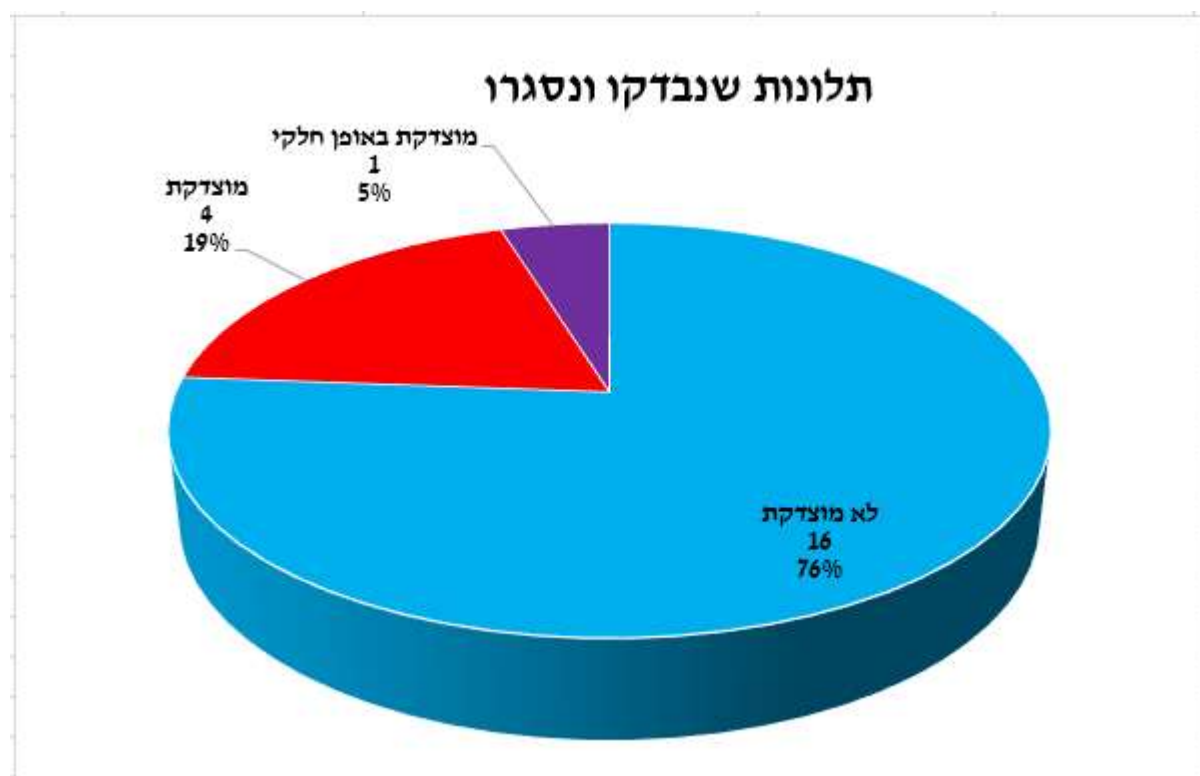
- לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה ;
- לדרוש מכל עובד של המועצה להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור.

הממונה על תלונות הציבור יברר את התלונה באופן מעמיק, ענייני, ביושרה וללא משוא פנים, ועל פי עקרונות השוויון והצדק, תוך שמירה על כבוד המתלונן ועל כבוד הנילון. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי החוק או תפקידו כמבקר המועצה, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר המועצה – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר המועצה לשם מילוי תפקידיו כמבקר.

מצא לנכון הממונה על תלונות הציבור כי בעקבות התלונה קיימים ליקויים אשר יש לתקנם, יכתוב סיכום של בירור התלונה לרבות המלצותיו לתיקון הליקויים. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

2. נתונים סטטיסטיים על התלונות

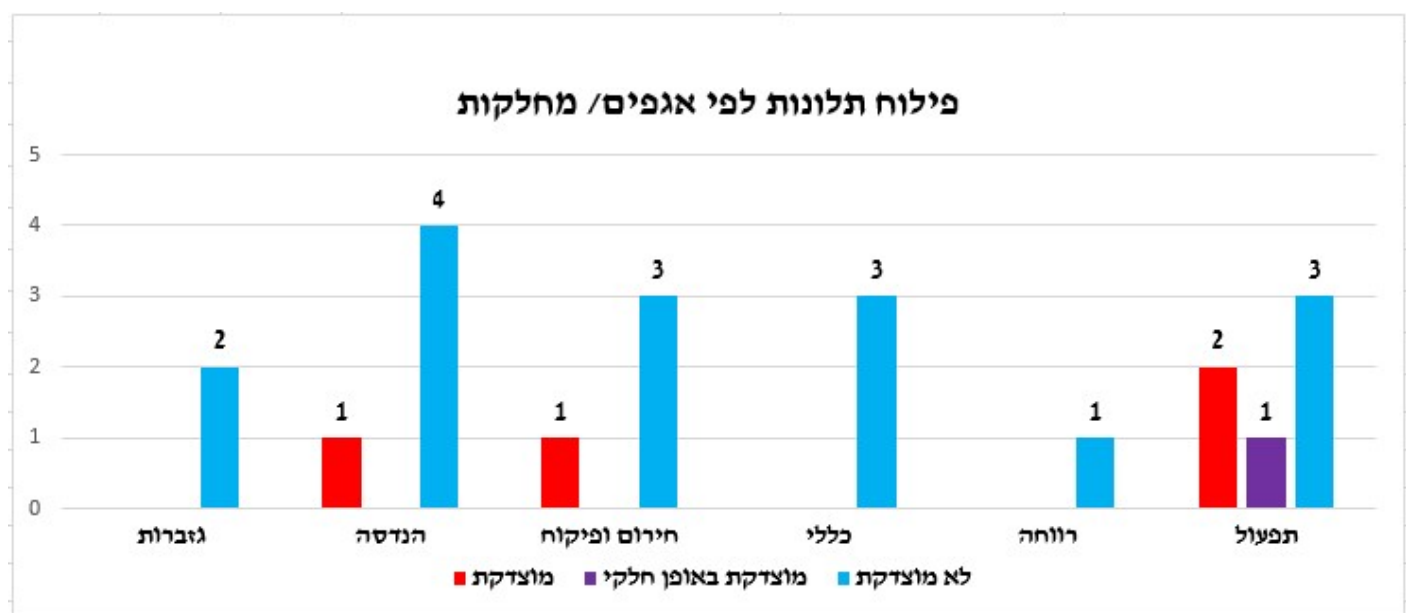
בתקופה אוקטובר 2021 – דצמבר 2022 הופנו לממונה על תלונות הציבור 43 תלונות. מתוכן, 20 תלונות (כ-46.5%) לא טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור (ב-17 תלונות המתלוננים הופנו לגורמים רלוונטיים במועצה להמשך טיפול, 3 תלונות נדחו מכיוון שאינן נמצאות בתחום סמכותו של הממונה על תלונות הציבור או שמוגדרות כתלונה שאין לבדוק אותה), 21 תלונות (כ-48.8%) נבדקו ונסגרו ו-2 תלונות עדיין נמצאות בטיפול. 32 תלונות (כ-74.4%) הגיעו בדוא"ל, 11 תלונות היו תלונות בעל פה. 39 מהתלונות (כ-90.7%) הגיעו מתושבי המועצה, 4 מאורחים במועצה ו-0 תלונות הגיעו מעובדי המועצה. להלן פילוח התלונות לפי תוצאות הבירור מתוך כלל התלונות שנבדקו ונסגרו:





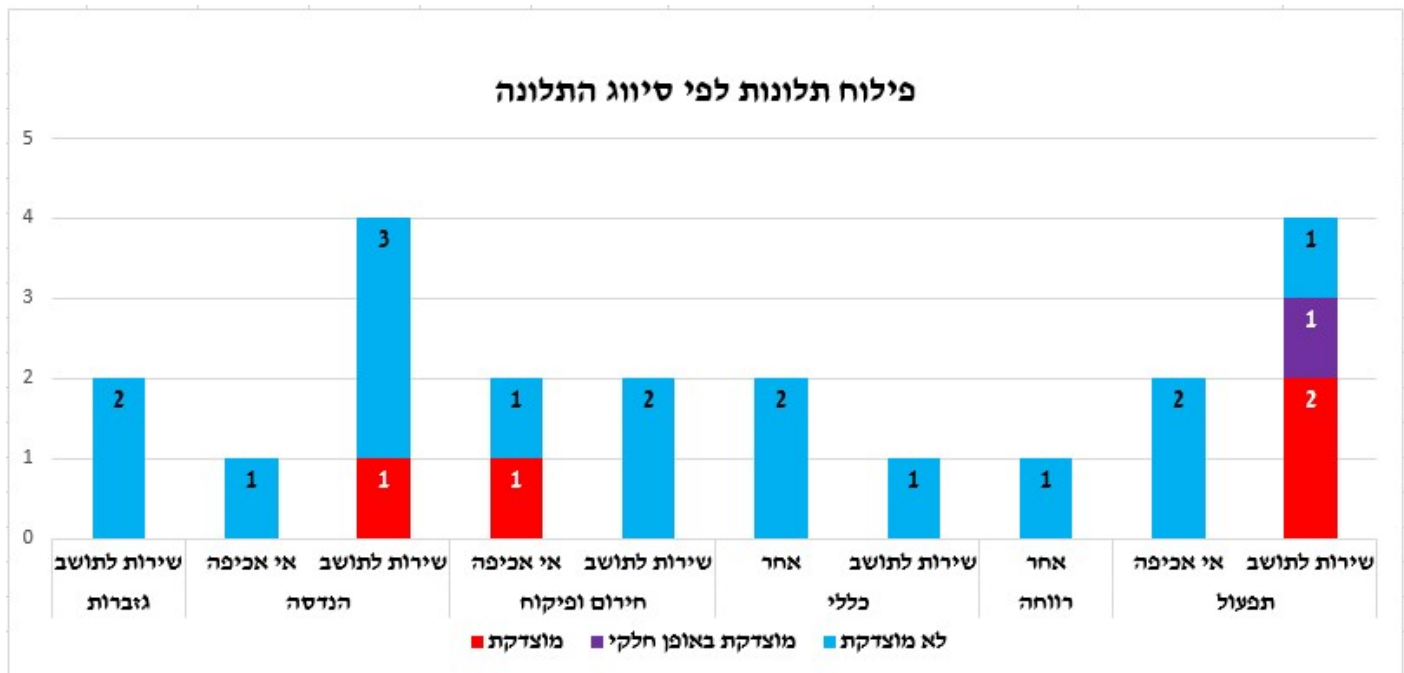
הטבלה והגרף להלן מציגים את התפלגות התלונות שנבדקו, לפי אגפים/ מחלקות :

אגף/ מחלקה	מוצדקת	מוצדקת באופן חלקי	לא מוצדקת	סה"כ
גזברות			2	2 (9.5%-כ)
הנדסה	1		4	5 (23.8%-כ)
חירום ופיקוח	1		3	4 (19%-כ)
כללי			3	3 (14.3%-כ)
רווחה			1	1 (4.8%-כ)
תפעול	2	1	3	6 (28.6%-כ)
סה"כ	4 (19%-כ)	1 (4.8%-כ)	16 (76.2%-כ)	21





הגרף והטבלה להלן מציגים את התלונות שנבדקו בחלוקה לפי סיווג התלונה:



סה"כ	סיווג התלונה			אגף/ מחלקה	
	אחר	אי אכיפה	שירות לתושב		
2			2	גזברות	לא מוצדקת
4		1	3	הנדסה	
3		1	2	חירום ופיקוח	
3	2		1	כללי	
1	1			רווחה	
3		2	1	תפעול	
1			1	הנדסה	מוצדקת
1		1		חירום ופיקוח	
2			2	תפעול	
1			1	תפעול	מוצדקת באופן חלקי
21	3 (14.3%-כ)	5 (23.8%-כ)	13 (61.9%-כ)		סה"כ

מכיוון שזה הדוח הראשון שיוצא בפורמט כזה, לא ניתן עדיין לבצע השוואה סטטיסטית לשנים קודמות.

3. תמצית תלונות בהן נמצאו ליקויים

3.1 תלונה בנושא מפגע בטיחותי בשצ"פ בין שני מגרשים פרטיים

תמצית התלונה:

תושבת המועצה פנתה לגורמים שונים במועצה (מוקד, אגף תפעול, מנהל הנדסה, מנכ"ל וראש המועצה) על מנת שיטפלו בבעיית הניקוז שיש ברחוב שבו היא גרה ובמפגע הבטיחותי – תעלת הניקוז שעוברת בשצ"פ שבין הבית שלה לבין בית השכנים. לטענת התושבת, הטיפול של המועצה היה חלקי ולא מספק.

תמצית תוצאות הברור:

במערכת הפניות למוקד לא מתועדות פניות של התושבת בעניין זה. מכיוון ששיחות הטלפון אינן מוקלטות, לא ניתן לקבוע האם חוסר התיעוד נובע מפניות שלא תועדו או מכך שלא היו פניות. פניות התושבת לגורמים שונים במועצה לעניין בעיית הניקוז ברחוב (ראש המועצה, מנכ"ל המועצה, מהנדסת המועצה), נענו באופן מקצועי ובזמן סביר. עם זאת התקיימו מספר שיחות טלפון עם התושבת, שלא תועדו.

הצוות של אגף התפעול שנשלח לבצע התקנה של גדר שתחסום את הגישה לתעלה, הגיע ללא מפה או תשריט המבהירים היכן נגמר שטח המגרש של התושבת ומתחיל השצ"פ. הגדר הוקמה על השטח של התושבת ולא על גבול המגרש, כנדרש. פעולה זו דורשת הסכמה של התושבת, שגם אם ניתנה בעל פה, יש צורך לקבל אותה בכתב באופן מוסדר תוך כדי מעורבות של היועץ המשפטי של המועצה. למרות שהתושבת התלוננה על מפגע בטיחותי, יועץ הבטיחות של המועצה הגיע למקום רק כחודשיים לאחר בניית הגדר.

התלונה נמצאה מוצדקת באופן חלקי.

תיקון ליקויים:

- יש להנחות את מנהלי המחלקות והאגפים לבצע תיעוד של שיחות טלפון ושיחות פנים אל פנים עם תושבים ולצרף את תיעוד השיחה לפנייה שנפתחה במוקד המועצה.
- יש להשתמש ביועץ הבטיחות בפניות הנפתחות במוקד בגין מפגע בטיחותי.

3.2 תלונה בנושא אי קבלת אישור על אי מימוש היתר בנייה

תמצית התלונה:

תושבת המועצה לא מימשה היתר בנייה שניתן בשנת 2018. ביקשה ממנהל ההנדסה אישור על אי מימוש ההיתר על מנת שתוכל לקבל החזר מתאגיד המים. לטענת התושבת שהיא לא מקבלת מענה במשך זמן רב.

תמצית תוצאות הברור:

התושבת פנתה לוועדה לתכנון ובנייה בדוא"ל, עם בקשה לקבל אישור על אי מימוש היתר בנייה. בבקשתה נפלה טעות בספרה האחרונה של מספר ההיתר. מ"מ מזכירה בוועדה, שלא הצליחה לאתר את



התיק הרלוונטי (בעקבות הטעות במספר), פנתה לתושבת בדוא"ל ואח"כ טלפונית על מנת לקבל הבהרות לגבי התיק. לדברי מ"מ מזכירה בוועדה, באחת השיחות הללו עלה נושא הפיקדון ששולם עבור אגרת היתר הבנייה ולכן חשבה כי התושבת מעוניינת לקבל החזר על הפיקדון.

בקשה להחזר כספי בגין פיקדון ואגרה, שהייתה שגויה מיסודה (התושבת לא ביקשה אותה ועל פי התקנות היא לא הייתה זכאית לה), נכתבה ע"י מ"מ מזכירה בוועדה ועברה למהנדסת המועצה לאישור. לדברי מ"מ מזכירה בוועדה, בדרך כלל היא עוברת על בקשות מסוג זה יחד עם סגנית המהנדסת אך הפעם זה לא התבצע וטופס הבקשה הגיע למהנדסת ללא בדיקה נוספת. מהנדסת המועצה חתמה על הבקשה להחזר בהסתמך על כך שהחומר נבדק.

בקשת ההחזר בגין הפיקדון והאגרה, עברה למחלקת גבייה ושולמה ע"י מחלקת הנהלת חשבונות. מכתב הסבר על הטעות ושובר חדש לתשלום נשלחו לתושבת.

על מנת לקבל החזר היטלים מתאגיד המים בגין אי מימוש היתר בנייה יש צורך להשיב פיזית את היתר הבנייה ולבקש לבטלו במערכות המידע של המנהל ההנדסי. המנהל ההנדסי פונה לתאגיד המים ומאשר לו לבצע החזר של ההיטלים.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

תיקון ליקויים:

- פניות עם בקשות מתושבים למנהל ההנדסי (ובכלל לכל גופי המועצה הרלוונטיים) יהיו דרך טופס מקוון בעל אפשרויות בחירה לבקשה, שיהיה באתר של מנהל ההנדסה.
- טופס לבקשת החזר כספי לתושב יועבר למחלקת הגבייה רק לאחר חתימה של סגנית מהנדסת המועצה ושל מהנדסת המועצה. במקביל, יבחן מעבר לתהליך ממוחשב עם חתימות דיגיטליות.
- לטופס בקשה להחזר כספי יצורף צילום של צ'ק מבוטל או אישור ניהול חשבון בנק.

3.3 תלונה בנושא עשן מעל תחנות אוטובוס בין עירוניות לתל אביב

תמצית התלונה:

תושבת המועצה טענה כי ארובות מעשנות מעל תחנת האוטובוסים הבינעירונית לתל אביב ולכיוון עפולה ונצרת בגלל מסעדת בשר. פונה במשך 3 שנים למועצה ואין תגובה. העשן חונק את הממתינים ובימי עננות כל כיכר חנניה והצומת ספוגים בעשן.

תמצית תוצאות הברור:

פניית התושבת בדוא"ל למוקד נענתה ב- "אין למועצה מה לעשות, כל עוד העסק עובד לפי ההיתר שניתן לו". תשובה זו לא תועדה במערכת פניות הציבור וניתנה לכאורה ללא בדיקה מעמיקה לנושא וזאת מכיוון שלעסק זה לא היה היתר רישוי עסקים במועד מתן התשובה, ואף הוצא נגדו צו בית משפט לסגירתו שלא מומש. העסק היה בתהליכים לקבלת היתר רישוי עסקים במשך למעלה מ-4 שנים, במהלכן נכשל ב-5 ביקורת שונות של משרד הבריאות בהן לא חל שיפור ממשי לצורך תיקון הליקויים.



התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

- יש לקבוע ולתעד מדיניות שתעמוד בחוק ובתקנות לרישוי עסקים (לרבות צווי בית משפט), לעזרה של מחלקת רישוי עסקים ושילוט, לעסקים שנמצאים בתהליך רישוי. המדיניות תכלול, בין היתר, התייחסות לטיפול בעסקים שקיים מולם צו בית משפט.
 - יש לבצע בקרה תקופתית אחרי תיקים שמועברים לתובע המועצה על מנת לוודא השלמת ביצוע ההוראות שעולות מהתיק.
 - יש לקבוע מול המסעדה לוח זמנים לעמידה בכל התנאים לקבלת רישיון עסק ולהבהיר שחריגה מלוח הזמנים תביא לנקיטת צעדים כגון אכיפת צו בית המשפט.
- הערה – המסעדת נסגרה בתאריך 31.5.2022.

3.4 תלונה בנושא טיפול לקוי בפנייה למוקד בעניין מסעד יד

תמצית התלונה:

תושב המועצה התלונן כי פנה למוקד 106 בעניין מסעד יד לא תקין ליד המינימרקט שברחוב רבין. קיבל תשובות מתחמקות ולא מספקות. בסוף נאמר לו שהנושא יטופל רק בשנה הבאה.

תמצית תוצאות הברור:

הפנייה הראשונה נפתחה במערכת פניות הציבור בנושא של "מעקות וגדרות" למרות שבתוכן הפנייה צוין בפירוש, כי מדובר במפגע בטיחותי וקיימת סכנה. הייתה התעלמות של הגורמים המטפלים באגף התפעול מפנייה זו. ההתעלמות נמשכה גם לאחר קבלת תזכורת מהמוקד, כשבוע לאחר פתיחת הפנייה. הפנייה לא טופלה כלל במשך כשבועיים, עד לפנייה נוספת של התושב דרך ה-WhatsApp של המוקד. הפנייה נסגרה למרות שבהיסטוריית הטיפול של הפנייה אין שום התייחסות של גורם מטפל שאכן הפנייה טופלה. לטענת האחראית על פניות הציבור, הפנייה נסגרה לאחר שמנהל התפעול עדכן ב-WhatsApp שהפנייה נסגרה, אך עדכון זה לא תועד בהיסטוריית הטיפול.

למרות שהמוקד עדכן את התושב כי הטיפול טרם הסתיים, הפנייה לא נפתחה מחדש. למעשה, פנייה של טיפול במסעד יד לא בטיחותי שמהווה סכנה, שצריכה להיסגר בתוך 24 שעות על פי אמנת השירות (SLA) לנושאי בטיחות (או לכל היותר, בתוך 7 ימים על פי אמנת השירות (SLA) למעקות וגדרות), טופלה לאחר כ-10 שבועות וגם זה רק בעקבות התעקשותו של התושב שפנה שוב ושוב למוקד. התנצלות האחראית על פניות הציבור בפני התושב, על הטעות שנעשתה, ראויה להערכה, ואף צוינה על ידי התושב כנקודת אור בכל התהליך.

מכיוון שלא קיים תקן ייחודי למסעדים במדרגות בשטח פתוח, ראוי היה להשתמש בת"י 1142 (או כל תקן רלוונטי אחר) כבסיס לביצוע העבודה. עבודת הביצוע של מסעד היד אושרה ללא שנבחנה כראוי אל מול תקן מתאים.



נעשה שימוש נכון, עם כי אולי מעט באיחור, ביועץ הבטיחות של המועצה, לצורך מתן חוות דעת בנוגע לעמידה בתקני הבטיחות, אך עבר כמעט חודש וחצי מהיום בו סייר הממונה על הבטיחות במקום והמליץ על התקנת מסעד יד בהתאם לתקן, ועד אשר הותקן מסעד היד התקין.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

- יש להוסיף בנוהל המוקד את החובה לעדכן במערכת הפניות בכל תכתובת הקשורה לפנייה לרבות התכתבויות בדוא"ל וב-WhatsApp ותמונות שמתקבלות.
- יש לקבוע ולתעד קריטריונים ברורים מתי פנייה תוגדר בנושא "מפגעי בטיחות" (לטיפול דחוף) ומתי הפנייה תוגדר בנושא אחר, הדורש תיקון רגיל.
- יש להשתמש ביועץ הבטיחות בפניות הנפתחות במוקד בגין מפגע בטיחותי.

3.5 תלונה בנושא "אי אכיפת החוק לאיסור עישון במקומות ציבוריים"

תמצית התלונה:

אורח ביישוב טען כי המועצה לא מבצעת אכיפה של החוק לאיסור עשן במקומות ציבוריים. לטענתו, פנה למוקד המועצה אך לא קיבל מענה.

תמצית תוצאות הברור:

המתלונן פנה באמצעות ה-WhatsApp למוקד המועצה, אך פנייתו כלל לא הוזנה למערכת המוקד ולא נפתחה פנייה. שרשור ההתכתבות הוזן למערכת המוקד רק לאחר פניית הממונה על תלונות הציבור לאחראית פניות הציבור.

התשובה שקיבל התושב על ידי המוקד, כי "מדובר במבנה פרטי, ניתן לפנות לבעלי הנכס", לא עומדת בקנה אחד עם החוק למניעת העישון במקומות ציבוריים והחשיפה לעישון, תשמ"ג-1983, שכן המקום מוגדר כמקום ציבורי לפי סעיף 11 לתוספת לחוק, ונדרשת בו אכיפה על ידי מפקח של הרשות המקומית, לפי סעיף 7 לחוק.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

- יש להגדיר בנוהל העבודה במוקד כי יש לפתוח פנייה במערכת המוקד גם עבור כל הפניות שמתקבלות באמצעות ההתכתבויות שנעשות מחוץ למערכת המוקד (לרבות WhatsApp של המוקד, WhatsApp פרטי ודוא"ל).
- יש לשלב בתוכנית העבודה השנתית של פקחי המועצה את האכיפה לעניין החוק לאיסור העישון במקומות ציבוריים.

3.6 תלונה בנושא "דחיית בקשת הנחה רטרואקטיבית בארנונה"

תמצית התלונה:

תושב המועצה אובחן בשנת 2004 כחולה סרטן. עבר שני ניתוחים במהלך שנת 2005. הוגדר כבעל נכות זמנית בשיעור של 100% בתקופה מרץ – אוקטובר 2005 (סה"כ 8 חודשים). התושב פנה בשנת 2015 למחלקת הגבייה על מנת לקבל הנחה רטרואקטיבית בארנונה, עבור התקופה בה היה נכה בשיעור של 100%. בקשתו נדחתה ע"י מנהלת מחלקת הגבייה.

תמצית תוצאות הברור:

דחיית בקשתו של התושב לקבלת הנחה רטרואקטיבית בארנונה על ידי מנהלת מחלקת הגבייה, נעשתה על פי כל דין שהיה ידוע בעת קבלת הבקשה לקבלת הנחה. תקנות ההסדרים במשק המדינה (הנחה מארנונה), תשנ"ג-1993, לא מתייחסות כלל למתן הנחה רטרואקטיבית בארנונה, ולכן נדרש לכך משרד הפנים, שהנחה שניתן לתת הנחה בדיעבד וזאת בתנאי שהרשות קבעה כללים לכך מראש. בחודש מרץ 2021 הובא לאישור מליאת המועצה נוהל "מתן הנחה מארנונה בדיעבד", הדן בכללים למתן הנחה רטרואקטיבית בארנונה. למרבית התושבים אין את המידע על זכאויות שונות למתן הנחות בארנונה ולכן מידע זה צריך להיות ברור ונגיש באתר המועצה. דרך אתר האינטרנט של המועצה ניתן להגיע לטפסים לבקשה להנחה בארנונה וניתן גם לפנות לוועדות חריגים. עם זאת, נוהל "מתן הנחה מארנונה בדיעבד" לא מופיע ולא מוזכר לצד הטפסים, ובאף הסבר לכל אחד מסוגי ההנחות, לא קיימת התייחסות למתן הנחה מארנונה בדיעבד.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

תיקון ליקויים:

- יש לקיים דיון על נוהל "מתן הנחה מארנונה בדיעבד" ולעדכנו במידת הצורך.
- יש לפרסם את הקריטריונים הכלליים לקבלת הנחה מארנונה ואת נוהל "מתן הנחה מארנונה בדיעבד" באתר האינטרנט של המועצה או בצמוד לטפסים לבקשת הנחות בארנונה.

4. תמצית תלונות נוספות שטופלו

4.1 תלונה בנושא "הקמת רמפה על חניה ציבורית"

תמצית התלונה:

תושב המועצה התלונן, כי נכנסה דיירת משנית בשכר דירה, שהיא נכה על כסא גלגלים עם מטפלת צמודה. הוקמה לה רמפה על חניה רגילה שחוסמת חניה ומפריעה לדיירת נוספת שמשתמשת באותה חניה לעבור בבטחה.

כמו כן, הוקמה רמפה נוספת בתוך השטח של הבניין עצמו ללא אישור ונראה נגד החוק ופוגע באיכות החיים כולל ניקוז ודרך גישה נוחה לדיירת שליד.

תמצית תוצאות הבירור:

נמצא, כי הדיירת, באמצעות בניה, הציגה למנהל ההנדסה של המועצה אישורים רפואיים המעידים על נכותה, וביקשה פתרון למעבר עם כיסא גלגלים מהבית לרחוב. בהתייעצות של מנהל ההנדסה עם יועצת הנגישות של המועצה, הוחלט לבנות רמפה על השטח הציבורי תוך כדי פגיעה מינימלית בשטח המוקצה לחניות. הרמפה עצמה אינה מפריעה למעבר השכנים מהרחוב לביתם. מנהל הנדסה פעל באופן תקין והפגין רגישות רבה למצוקת הדיירת תוך התחשבות בשאר השכנים.

פקח של המועצה הגיע למקום ושוחח עם השכנה שהגישה לביתה נפגעה כתוצאה מהקמת הרמפה. לדברי הפקח, השכנה הבינה את הצורך בבניית הרמפה אך חששה שהרמפה עשויה לפגוע בניקוז בשביל הגישה, מה שיגרום להצפת ביתה. נקבע, כי השכנה תיפגש עם בוני הרמפה לצורך הסדרת נושא הניקוז, ובמידה ולא יימצא פתרון היא תפנה שוב למנהל ההנדסה על מנת למצוא פתרון.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.2 תלונה בנושא "בקשת היתר לבניית מחסן"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה רוצה לבנות מחסן בחצר של בית משותף עם 4 דירות (2 למטה ו-2 למעלה). לטענתה, הוועדה לתכנון ובנייה לא דנה בבקשה להיתר מכיוון שאין צורך בהיתר לצורך בניית מחסן כאמור. אחד השכנים לא מסכים לחתום על אישור לבניית המחסן.

תמצית תוצאות הבירור:

נבדק הצורך באישור הוועדה לתכנון ובנייה לבניית מחסן. נמצא, כי הוועדה המקומית לתכנון ובנייה עוסקת במתן היתרי בנייה בהיבט התכנוני בלבד ולא בהיבט הקנייני. קיימת חוות דעת של היועץ המשפטי של המועצה, שמבוססת על פסק דין ע"א 3501-10-15 דרור צוקרמן נ' הוועדה המקומית לתכנון ולבנייה תל אביב, הקובעת כי בהיתר הסכמת רוב המחזיקים בשטח המשותף, ניתן לבנות עליו מחסן ללא היתר וזאת בתנאי שעומדים בכל התנאים בתקנות התכנון והבנייה (עבודות ומבנים הפטורים



מהיתר), תשע"ד-2014. לפיכך, הוועדה לתכנון ובנייה לא נדרשת לדון בבקשת המתלוננת למתן היתר לבניית מחסן ככל שהוא עומד בתנאי התקנות הנ"ל.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.3 תלונה בנושא "קבלת קנס על אף הפעלת פנגו"

תמצית התלונה:

תושב המועצה טען, כי קיבל דוח על חניה למרות שהפעיל פנגו ואף הציג את פירוט החניות למחלקת הפיקוח ולתובע.

תמצית תוצאות הברור:

בבדיקת הודעת תשלום הקנס למול פירוט החניות שהוצג על ידי המתלונן נמצא, כי מספר הרכב בפירוט החניות לא תואם למספר הרכב בהודעת תשלום הקנס, ולכן תובע המועצה דחה את בקשתו לביטול הקנס.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.4 תלונה בנושא "אי מענה של המועצה לבירור בנושא חניות ברחוב"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה טענה, כי פנתה מספר פעמים למנהל ההנדסי על מנת להבין מה הסטאטוס של החניות בקצה הרחוב שלה, האם הן פרטיות או ציבוריות, ואם הן פרטיות, מדוע המועצה מבצעת שם סימוני דרך וגיזום. לטענתה, לא קיבלה מענה לשאלות שלה.

תמצית תוצאות הברור:

בבירור התלונה נמצא, כי תשובת המנהל ההנדסי לעניין סטאטוס החניות (ציבורי או פרטי) ניתנה בזמן סביר. למנהל ההנדסי לא היו תשובות למתלוננת בעניין סימוני הדרך והגיזום מכיוון שהטיפול בנושאים אלו הם באחריות אגף התפעול. בבירור מול אגף התפעול הובהר כי האגף מבצע גיזום בטיחות בלבד ואינו מבצע סימוני דרך באיזור החניות הפרטיות.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.



4.5 תלונה בנושא "גיזום וניקיון של מעבר מדרגות"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה פנתה למוקד המועצה מספר פעמים מכיוון שהשכן שלה לא גוזם את הצמחייה שחודרת למדרגות העולות לכיוון הבית שלה, וגם המועצה לא גוזמת ולא קונסת את השכן. תשובות המוקד לא מקדמות את הנושא.

תמצית תוצאות הבירור:

בבירור התלונה נמצא, כי למחלקת הגינון קיימת תוכנית עבודה שלוקחת בחשבון פרמטרים רבים כדוגמת: אזורים, רחובות, הוצאת גזם, חגים, אירועים ביישוב, הכנה לשנת הלימודים, עונות השנה ועוד. כל זאת בכפוף למשאבים הקיימים במחלקה. המחלקה מגיעה לאזורים שונים בעקבות פניות של תושבים ומטפלת באופן ממוקד, בין היתר, בצומח בשטח ציבורי המהווה סכנה ומטרד לציבור לרבות במעבר המדרגות המדוברות.

התלונה נמצאה לא מוצדקת.



5. מעקב תיקון ליקויים

מכיוון שזה הדור הראשון שיוצא בפורמט כזה, מעקב תיקון הליקויים יתבצע בשנה הבאה.