



המועצה המקומית קריית טבעון הממונה על תלונות הציבור

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

להגשת תלונה ניתן לסרוק



עורך הדוח: יניב זימן

אפריל 2024



08.04.2024

לכבוד:

מר עידו גרינבלום – ראש המועצה המקומית קריית טבעון

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

הנני מתכבד להגיש לך את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023, בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008. דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023 מכיל נתונים על תלונות שהתקבלו במהלך שנת 2023 במשרד הממונה על תלונות הציבור, תמצית של סיכומי התלונות בהן נמצאו ליקויים שיש לתקן וכן תוצאות מעקב אחרי תיקון ליקויים שעלו מתלונות שטופלו בשנים קודמות.

הדוח אינו כולל פרטים ונתונים 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, כלומר עד לתאריך 8.6.2024, וכן לפרסם דוח זה באתר האינטרנט של המועצה.

בברכה,

יניב זימן

הממונה על תלונות הציבור

המועצה המקומית

קריית טבעון

העתק:

מר ג'קי בן יקר – מ"מ 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.....	10
4.	תמצית תלונות נוספות שטופלו.....	14
5.	מעקב תיקון ליקויים.....	17
6.	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008.....	20



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 נזק או נזק פוטנציאלי 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.

טופס להגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור קיים באתר המועצה: [/https://www.ktv.org.il/804](https://www.ktv.org.il/804)

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 כדין;
- תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי 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.

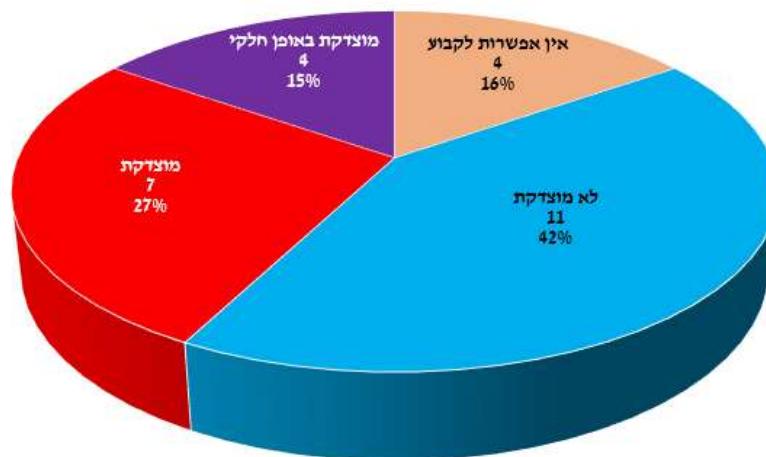
מצא לנכון הממונה על תלונות הציבור כי בעקבות התלונה קיימים ליקויים אשר יש לתקנם, יכתוב סיכום של בירור התלונה לרבות המלצותיו לתיקון הליקויים. בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.



2. נתונים סטטיסטיים על התלונות

במהלך שנת 2023 הופנו לממונה על תלונות הציבור 36 תלונות, לעומת 33 תלונות שהופנו בשנת 2022. מתוכם, 9 תלונות (25%) לא טופלו על ידי הממונה על תלונות הציבור (המתלוננים הופנו לגורמים רלוונטיים במועצה להמשך טיפול), 24 תלונות (כ-66.6%) נבדקו ונסגרו ו-3 תלונות עדיין נמצאות בטיפול, נכון לתאריך 31.12.2023. 31 תלונות (כ-86.1%) הגיעו בדוא"ל, 3 תלונות היו תלונות בעל פה, תלונה אחת הגיעה דרך הטופס הייעודי בעמוד של הממונה על תלונות הציבור באתר המועצה ותלונה אחת התקבלה בדואר רשום. 31 מהתלונות (כ-86.1%) הגיעו מתושבי המועצה, 2 מאורחים במועצה, ו-0 תלונות הגיעו מעובדי המועצה. ב-3 תלונות לא ניתן לדעת היכן התגורר המתלונן. להלן פילוח התלונות לפי תוצאות הבירור מתוך כלל התלונות שנבדקו ונסגרו בשנת 2023 (לרבות 2 תלונות שהופנו לממונה על תלונות הציבור בשנת 2022 והטיפול בהן לא הסתיים בשנת 2022, והן טופלו ונסגרו בשנת 2023):

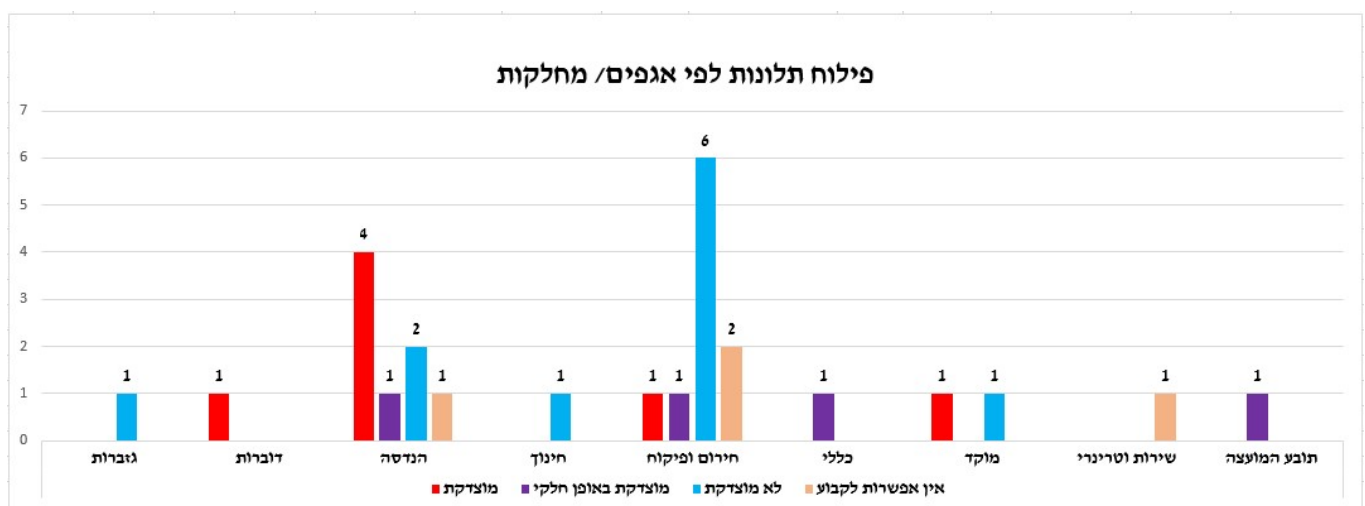
תלונות שנבדקו ונסגרו בשנת 2023





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

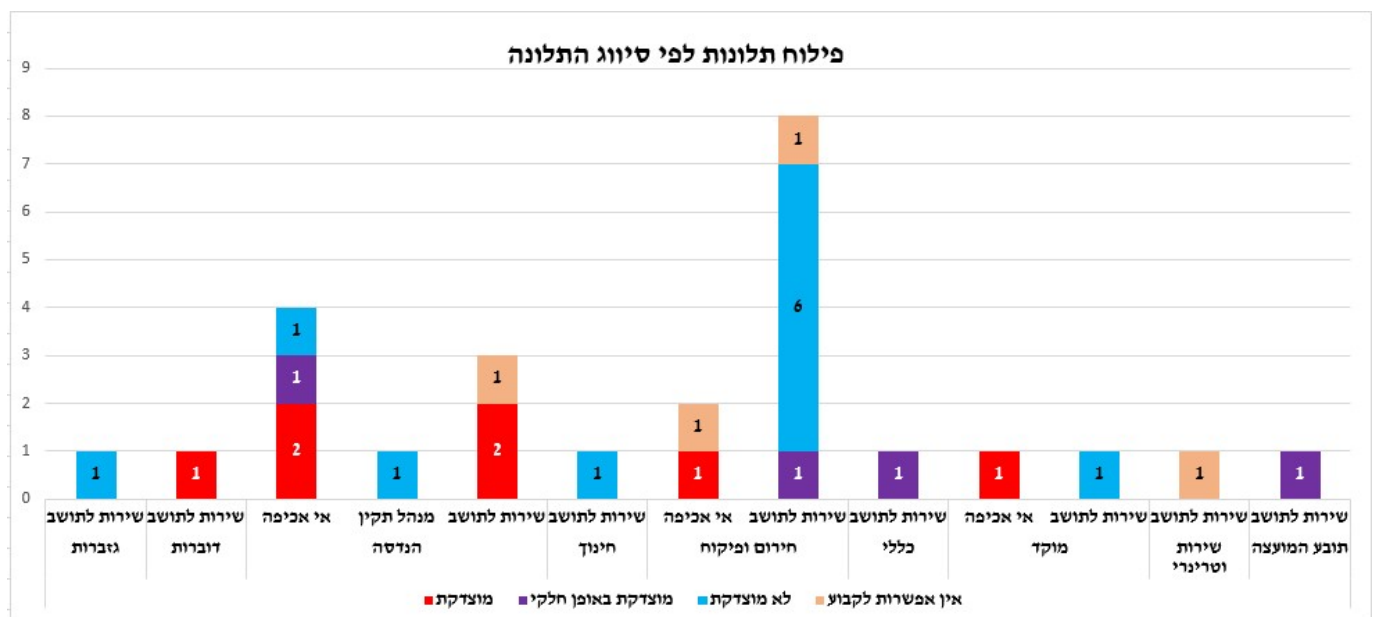
אגף/ מחלקה	מוצדקת	מוצדקת באופן חלקי	לא מוצדקת	אין אפשרות לקבוע	סה"כ
גזברות			1		1 (כ-3.8%)
דוברות	1				1 (כ-3.8%)
הנדסה	4	1	2	1	8 (כ-30.7%)
חינוך			2		2 (כ-7.7%)
חירום ופיקוח	1	1	5	2	9 (כ-34.6%)
כללי		1			1 (כ-3.8%)
מוקד	1		1		2 (כ-7.7%)
שירות וטרינרי				1	1 (כ-3.8%)
תובע המועצה		1			1 (כ-3.8%)
סה"כ	7 (כ-26.9%)	4 (כ-15.4%)	11 (כ-42.3%)	4 (כ-15.4%)	26





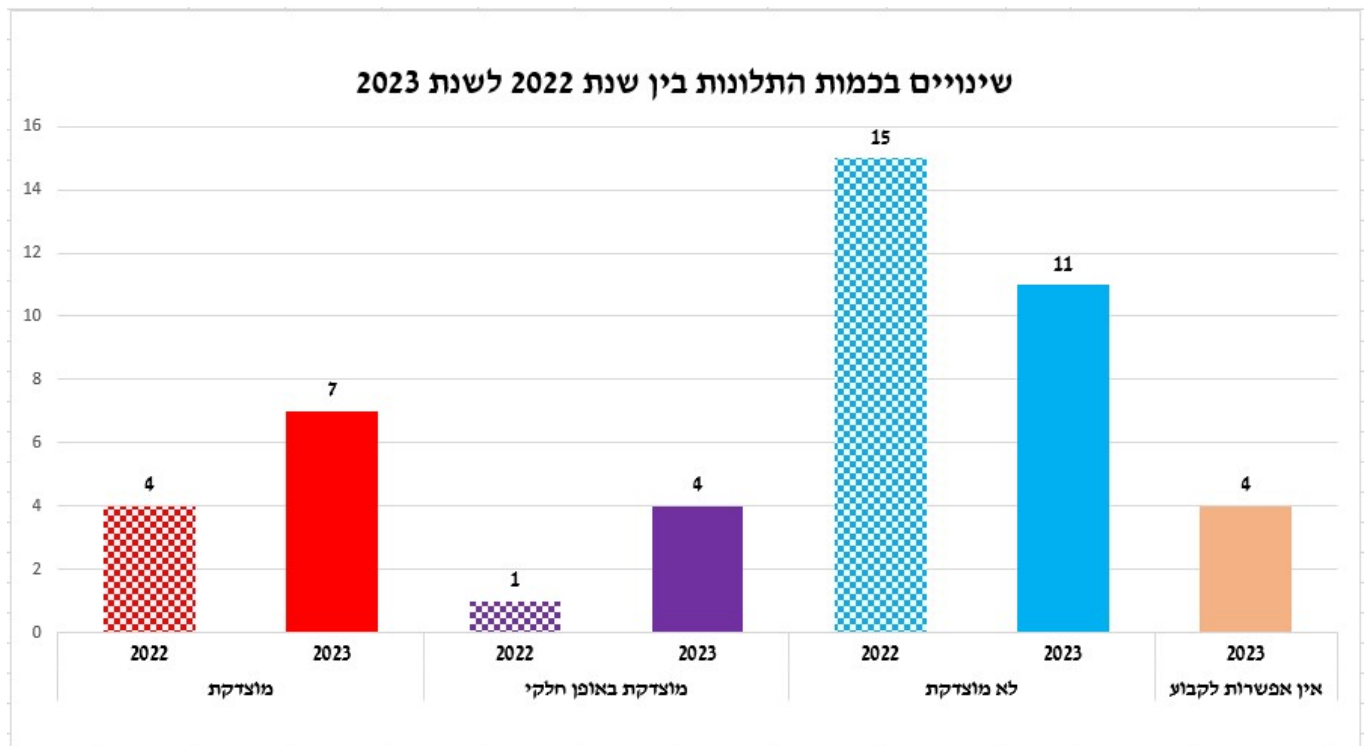
הגרף והטבלה להלן מציגים את התלונות שנבדקו בחלוקה לפי סיווג התלונה :

סה"כ	סיווג התלונה			אגף/ מחלקה	
	שירות לתושב	מנהל תקין	אי אכיפה		
1	1			דוברות	מוצדקת
4	2		2	הנדסה	
1			1	חירום ופיקוח	
1			1	מוקד	
1			1	הנדסה	מוצדקת באופן חלקי
1	1			חירום ופיקוח	
1	1			כללי	
1	1			תובע המועצה	
1	1			גזברות	לא מוצדקת
2		1	1	הנדסה	
2	2			חינוך	
5	5			חירום ופיקוח	
1	1			מוקד	
1	1			הנדסה	אין אפשרות לקבוע
2	1		1	חירום ופיקוח	
1	1			שירות וטרינרי	
26	18 (כ-69.2%)	1 (כ-3.8%)	7 (כ-26.9%)		סה"כ

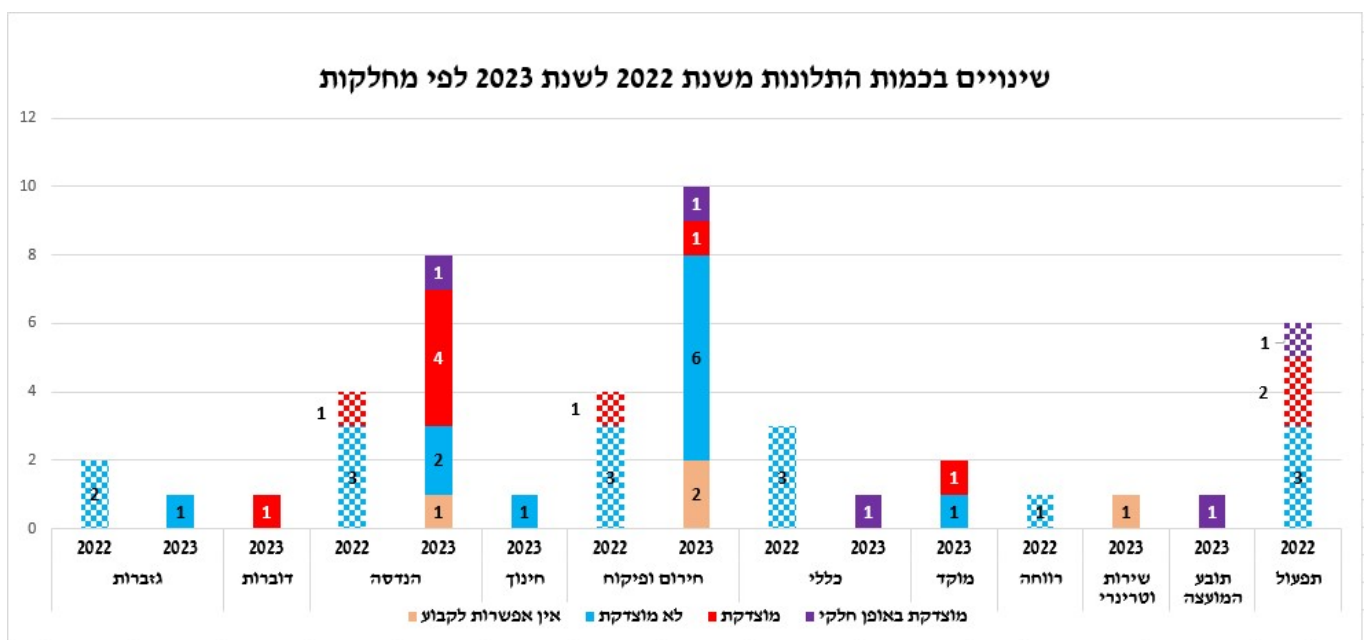




הגרפים הבאים מציגים את השינויים בכמות התלונות בין שנת 2022 לשנת 2023 :



מהגרף לעיל עולה, כי כמות התלונות המוצדקות והמוצדקות באופן חלקי עלתה מ-5 בשנת 2022 ל-11 בשנת 2023 (עלייה של 120%), ולעומת זאת, כמות התלונות שנמצאו לא מוצדקות ירדה מ-15 בשנת 2022 ל-11 בשנת 2023 (ירידה של כ-26.6%).



מהגרף לעיל עולה, כי חלה עלייה מהותית בכמות התלונות במנהל ההנדסי (עלייה של 100%) ובמחלקת חירום ופיקוח (עלייה של 150%). אגף תפעול ירדו מ-6 תלונות בשנת 2022 ל-0 תלונות בשנת 2023.



3. תמצית תלונות בהן נמצאו ליקויים

3.1 תלונה בנושא "אי קבלת מענה מראש המועצה ולתובע המועצה"

תמצית התלונה:

תושב המועצה שלח מכתבים רשומים לראש המועצה ולתובע המועצה ולא קיבל תשובה.

תמצית תוצאות הבירור:

אם הבית אחראית, בין היתר, לאיסוף דברי הדואר מסניף הדואר וחלוקתם לנמענים בתוך המועצה. המכתב שהגיע ללשכת ראש המועצה, לא זכה למענה לתושב מכיוון שראש המועצה לא היה מכותב עיקרי למכתב אלא רק בהעתקים.

המכתב שיועד לתובע המועצה לא הגיע ליעדו.

התובע, כמו גם היועמ"ש, אינו עובד מועצה, אין לו משרד של קבע במועצה ואין לו זמנים קבועים בהם הוא מגיע לבניין המועצה. לכן, דברי דואר לתובע המועצה, שנאספים על ידי אם הבית מועברים, לדברי אם הבית, למזכירת המנהל הכספי ולפעמים גם למזכירות אחרות, אם מזכירת המנהל הכספי לא נמצאת.

אי קיומו של תהליך מסודר להעברת דברי דואר (בעיקר מכתבים רשומים) לגורמי מועצה שאין להם משרד קבוע, עשוי לגרום לאובדן של דברי דואר גם בעתיד.

התלונה נמצאה מוצדקת באופן חלקי.

תיקון ליקויים:

נדרש למסד תהליך מסודר לאיסוף וחלוקה של פריטי דואר, בדגש על פריטי דואר רשומים, לכלל עובדי המועצה, לרבות עובדים להם אין משרד קבוע במועצה.



3.2 תלונה בנושא "אי טיפול המועצה בחריגת בנייה"

תמצית התלונה:

תושבת טענה, כי בשנת 2015 שכן שלה הוסיף בנייה על השטח המשותף של הבניין. בתביעה אזרחית נפסק שעליו לקבל אישור בנייה בתוך כשנה ולא עליו לפרק את כל התוספות. המועצה נמצאת בתמונה מאז וטוענת שהנושא בטיפול אבל בפועל דבר לא השתנה.

תמצית תוצאות הבירור:

לאחר התייעצות עם תובע המועצה ואיסוף חומר ראיתי, הוחלט לזמן את השכן לחקירה של מנהל הפיקוח על הבנייה. בסיום החקירה, התיק יועבר לתובע המועצה לצורך החלטה על המשך טיפול. לדברי מפקח האכיפה, נשלח זימון לחקירה לשכן אך הזימון הגיע באיחור ולכן טרם בוצעה חקירה בנושא.
התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

נדרש לזמן את השכן לחקירה ולהשלים את הטיפול בתיק הפיקוח, לרבות החלטה של התובע וביצוע הליכי אכיפה.



3.3 תלונה בנושא "אי טיפול המועצה בעשן מארובות השכנים"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה טענה, כי השכן שלה מפעיל ארובה וכל העשן נכנס אליה לבית. פנתה למוקד וגם למנכ"ל המועצה וגם לראש המועצה אך הבעייה טרם נפתרה.

תמצית תוצאות הברור:

- נושא פליטת עשן מארובות ברחבי קריית טבעון מטופל על ידי המועצה בשני הליכים במקביל:
- בחינת חוקיות הבנייה של הארובה, שמבוצעת על ידי מנהל הפיקוח על הבנייה;
 - בחינת יצירת מפגע על ידי הארובה, כמוגדר בחוק עזר לקריית טבעון (שמירת הסדר והניקיון) התשמ"ב 1982, שמבוצעת על ידי פקחי המועצה.
- בעקבות פניית הממונה על תלונות הציבור לעניין הארובה של השכנים של המתלוננת, הנחה תובע המועצה את מנהל הפיקוח על הבנייה לבחון האם הארובה עומדת בכל דיני התכנון והבנייה, ולהעביר אליו את התיק לצורך קבלת החלטה אם לסגור את התיק או לנקוט בהליכי אכיפה.
- בנוסף, הנחה התובע את מנהל מחלקת הפיקוח והסדר הציבורי להנחות את הפקחים לנקוט בהליכי אכיפה בהתאם לסמכותם בהתאם לחוק העזר האמור.
- לדברי ראש תחום פיקוח וסדר ציבורי, בעת הביקור של פקחית המועצה, הארובה לא פעלה, כך שלא ניתן היה לבחון את המפגע אל מול חוק העזר. השכנה, בעלת הארובה, מודעת לכך כי הארובה שלה נמוכה ולא עומדת בתקן אך יש לה קושי בלטפל בגובה הארובה ולכן לא תפעיל את הקמין בשלב זה. במידה ותפתח תלונה נוספת בנושא זה, בעלת הקמין תקבל דוח.
- לא התקבל דיווח על טיפול של מפקח האכיפה.
- התלונה נמצאה מוצדקת.**

תיקון ליקויים:

נדרש לבחון האם הארובה עומדת בכל דיני התכנון והבנייה, ולהעביר אל תובע המועצה את התיק לצורך קבלת החלטה אם לסגור את התיק או לנקוט בהליכי אכיפה.



3.4 תלונה בנושא "אי טיפול המועצה בהשכרת דירות לאירוח"

תמצית התלונה:

תושב טוען כי השכן שלו משכיר את הבית בסופי שבוע כאשר הוא לא נמצא, והשוכרים עושים הרבה רעש. פנה למוקד, לא קיבל מענה.

תמצית תוצאות הבירור:

בבירור התלונה נמצא, כי לכאורה השכן של המתלונן אכן עובר על חוק התכנון והבנייה, חוק שבאחריות המועצה לאכוף. הגורם היחידי במועצה שמוסמך לבצע את אכיפת חוק זה הוא מפקח הבינוי. מפקח הבינוי קיבל את כל החומר הנדרש על מנת לפתוח תיק חקירה שבו תתועד העבירה. נכון לינואר 2024, המועצה הגישה בקשה לאישור כניסה למקרקעין לבית המשפט. הבקשה אושרה, נערכו מספר ביקורים בנכס ואף בוצעה כניסה חלקית לנכס. בעקבות הביקורים, נשלח זימון לחקירה לבעל הנכס אך הוא לא הגיע לחקירה. נשלח זימון נוסף ליום 21.1.2024. לאחר השלמת התיק החקירה, התיק יועבר לתובע המועצה, שייקבע כיצד לנהוג.

התלונה נמצאה מוצדקת.

תיקון ליקויים:

נדרש להשלים את תיק החקירה בעניין הפעלת יחידת אירוח ולפעול על פי החלטת תובע המועצה לרבות ביצוע הליכי אכיפה.



4. תמצית תלונות נוספות שטופלו

4.1 תלונה בנושא "היעדר התייחסות לערעור שהוגש על דוח חנייה"

תמצית התלונה:

תושב המועצה התלונן, כי לאחר קבלת דוח בגין חנייה על המדרכה, הגיש ערעור. לא קיבל את תוצאות הערעור, לא קיבל אזהרה, קיבל הודעת דרישה לתשלום של קנס וגם של תוספת פיגורים.

תמצית תוצאות הברור:

נמצא, כי תובע המועצה דחה את הערעור על הדוח. תשובת התובע נשלחה בדואר רשום לכתובת של מגישת הערעור כפי שהופיע בערעור. דבר הדואר הוחזר למועצה מכיוון שלטענת חברת דואר ישראל "הנמען אינו ידוע במען". המועצה שלחה דרישה לתשלום חוב (קנס + תוספת פיגור + הוצאות), שיצאה ממחלקת הגבייה לפי מען בעל הרכב כפי שמופיע ברשות הרישוי של משרד התחבורה.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.2 תלונה בנושא "אי הגעת פקח לטפל בעבירות בנייה"

תמצית התלונה:

תושבת המועצה טענה כי פנתה וביקשה מספר פעמים מפקח בניין לבוא לרחוב שלה על מנת לבדוק את חריגות הבנייה של השכנים שלה.

תמצית תוצאות הברור:

במערכת המידע של מוקד המועצה לא נמצאו פניות של המתלוננת לעניין חריגת הבנייה לכאורה של השכנים שלה. כמו כן, מפקח הבינוי לא הכיר את נושא חריגות הבנייה המדוברות. המתלוננת הופנתה לפתיחת פנייה במוקד המועצה.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.

4.3 תלונה בנושא "אי קבלת מכתב על ביטול דוח"

תמצית התלונה:

תושב המועצה טוען שקיבל דוח חניה לא מוצדק. לאחר שיחות, קיבל מכתב שמבטל את הדוח. בהמשך קיבל מכתב התראה לפני הליך משפטי על הדוח שבוטל. מבקש מכתב שמאשר את ביטול הדוח ולא נותנים לו.

תמצית תוצאות הברור:

קנס בגין דוח חניה בוטל והומר לאזהרה על ידי תובע המועצה. תשובתו של תובע המועצה מספיקה על מנת להוכיח כי המתלונן אינו חייב תשלום בגין דוח זה. במערכת המידע של המועצה לא קיים חוב של התושב.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.



4.4 תלונה בנושא "תשלום קנס וריבית על אי תשלום שובר היטל השבחה"

תמצית התלונה:

יזם של תמ"א 38 עבר ועדה לתכנון ובנייה. קיבל שובר היטל השבחה לתשלום בתוספת קנס/ ריבית על אי תשלום במועד. ריבית מיום החלטת הועדה.

תמצית תוצאות הברור:

בברור התלונה נמצא, כי הועדה לתכנון ובנייה לא קידמה את עריכת השומה במועד. לאחר ביצוע החישוב של הריבית שנגבתה שלא לצורך, נמצא כי אכן יש לבצע החזר של הריבית. נכון לחודש ינואר 2024, ההחזר טרם בוצע מכיוון שהמתלונן טרם העביר לוועדה לתכנון ובנייה את פרטי חשבון הבנק שלו. **התלונה נמצאה מוצדקת.**

4.5 תלונה בנושא "אי מתן דוח לרכב שחונה על המדרכה לאורך זמן"

תמצית התלונה:

תושבת טענה כי רכבים מחנים באופן קבוע על המדרכה, לא רחוק מביתה, ולא מקבלים דוח. פנתה למוקד מספר פעמים כולל תמונות שצילמה.

תמצית תוצאות הברור:

השטח המדובר אכן הינו מדרכה ואינו מסומן כחנייה לרכבים. לאחר בחינת מצב התנועה והאפשרויות הקיימות על מנת למנוע באמצעים שונים את היכולת להחנות על המדרכה, הוחלט להשאיר את המצב כפי שהוא. פקחי המועצה ימשיכו את האכיפה על חנייה במקום אסור, לפי מדיניות המועצה בנושא. **התלונה נמצאה מוצדקת.**

4.6 תלונה בנושא "הצבת תמרור שלא על פי דין"

תמצית התלונה:

תושב טען כי תמרור מספר 433, שפירושו "אסורה כל עצירה וחניה של רכב בדרך בצד שבו הוצב התמרור" הוצב בצורה לא חוקית ברחוב אמנון ותמר ולכן הקנס שקיבל בגינו צריך להתבטל.

תמצית תוצאות הברור:

בברור התלונה נמצא, כי התמרור הוצב כחוק בשנת 2012. בנוסף למסמכים הרלוונטים שאותרו בעניין ההחלטה על הצבת התמרור, התקבלה חוות דעת של יועצת תנועה שלא ראתה משהו לא תקין בהצבת התמרור. **התלונה נמצאה לא מוצדקת.**



4.7 תלונה בנושא "סירוב של מנהלת המחלקה לחינוך לפגישה לגבי מעבר בית ספר"

תמצית התלונה:

תושבת טוענת כי היא מבקשת להעביר את הבת שלה לבית ספר אחר. מנהלת המחלקה לחינוך לא מסכימה להיפגש איתה.

תמצית תוצאות הבירור:

בבירור התלונה נמצא, כי מנהלת המחלקה לחינוך השיבה בדוא"ל, לשתי פניות של התושבת בזמן סביר ובאופן ענייני. פגישה של התושבת עם מנהלת המחלקה לחינוך ועם גורמים נוספים נקבעה ונערכה בבוקר היום הראשון של החזרה מחופשת החנוכה, פחות משבועיים מפנייתה הראשונה של התושבת.
התלונה נמצאה לא מוצדקת.



5. מעקב תיקון ליקויים

להלן טבלה המכילה את תיקון הליקויים שעלו מתלונות שטופלו בשנת 2022 ועדכון על סטאטוס הביצוע של תיקון הליקוי:

נושא התלונה	תיקון ליקויים	סטאטוס (סוף 2023)
מפגע בטיחותי בשצ"פ בין שני מגרשים פרטיים	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.	יועבר כהנחיית מנכ"ל לכל המנהלים במועצה כנוהל.
	יש להשתמש ביועץ הבטיחות בפניות הנפתחות במוקד בגין מפגע בטיחותי.	יועבר כהנחיית מנכ"ל למנהל הנדסי, מח' ביטחון וסדר ציבורי, אגף תפעול ומוקד המועצה.
אי קבלת אישור על אי מימוש היתר בנייה	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 מקוון טרם הוכן. בטיפול.
	טופס לבקשת החזר כספי לתושב יועבר למחלקת הגבייה רק לאחר חתימה של סגנית מהנדסת המועצה ושל מהנדסת המועצה. במקביל, ייבחן מעבר לתהליך ממוחשב עם חתימות דיגיטליות.	<u>תשובת מחלקת הגבייה - מחלקת הגבייה מקבלת טופס חתום לביצוע החזר מהמנהל ההנדסי.</u>
	לטופס בקשה להחזר כספי יצורף צילום של צ'ק מבוטל או אישור ניהול חשבון בנק.	<u>תשובת המנהל ההנדסי - החזר כספי מבוצע רק לאחר בדיקת ס. מהנדסת וחתימתה על טופס ההחזר.</u> הליך מקוון בטיפול.
		<u>תשובת מחלקת הגבייה - הטופס כולל שם, שם משפחה, גובה הזיכוי ופרטי חשבון בנק להחזר, ביצוע מס"ב באמצעות הנהלת חשבונות.</u> <u>תשובת המנהל ההנדסי - מועבר מייל עם פרטי הבנק. נוודא קבלת צילום צ'ק או אישור ניהול חשבון.</u>



נושא התלונה	תיקון ליקויים	סטאטוס (סוף 2023)
עשן מעל תחנות אוטובוס בין עירוניות לתל אביב	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.	בוצע.
	יש לבצע בקרה תקופתית אחרי תיקים שמועברים לתובע המועצה על מנת לוודא השלמת ביצוע ההוראות שעולות מהתיק.	מבוצע בשוטף.
	יש לקבוע מול המסעדה לוח זמנים לעמידה בכל התנאים לקבלת רישיון עסק ולהבהיר שחריגה מלוח הזמנים תביא לנקיטת צעדים כגון אכיפת צו בית המשפט.	המסעדה נסגרה בתאריך 31.5.2022.
טיפול לקוי בפנייה למוקד בעניין מסעד יד	יש להוסיף בנוהל המוקד את החובה לעדכן במערכת הפניות בכל תכתובת הקשורה לפנייה לרבות התכתבויות בדוא"ל וב-WhatsApp ותמונות שמתקבלות.	הוכנס לנוהל המוקד : סגירת הפניות תבוצע בסמוך לסיום הטיפול בפניה. מנהל יסגור את הפניה בתוכנה, תוך פירוט אופן הטיפול. הפניה שנסגרה מועברת לטיפול המוקדנים, אשר יסגרו את הפניות עם הודעות SMS לפונים על סיום הטיפול. במידה וקיימות התכתבויות ו/או תמונות הרלוונטיות לפניה, יוכנסו כל הדברים להיסטוריית הפניה בתוכנת המוקד.
	יש לקבוע ולתעד קריטריונים ברורים מתי פנייה תוגדר בנושא "מפגעי בטיחות" (טיפול דחוף) ומתי הפנייה תוגדר בנושא אחר, הדורש תיקון רגיל.	הוכנס להנחיות טיפול הרשומות במוקד בנושא מפגעי בטיחות - יש לרשום כאן נושאים המהווים סכנה לפגיעה בשלום הציבור - מעקה רופף ומסוכן, מדרגה משוחררת, בור שאינו מגודר וכד'.



נושא התלונה	תיקון ליקויים	סטאטוס (סוף 2023)
	יש להשתמש ביועץ הבטיחות בפניות הנפתחות במוקד בגין מפגע בטיחותי.	פניות בנושא בטיחות וקבלת חוו"ד מעוברות לממונה בטיחות דרך אגף התפעול. המוקד מעביר לאגף סוגיות מסוג זה וככל הנדרש הן מעוברות לממונה הבטיחות.
אי אכיפת החוק לאיסור עישון במקומות ציבוריים	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).	כל הפניות מתקבלות כיום בוצאפ עסקי המגיע לתוכנת המוקד וכך תמיד נפתחת פניה. גם פניות המתקבלות במייל מוכנסות לתוכנת המוקד.
	יש לשלב בתוכנית העבודה השנתית של פקחי המועצה את האכיפה לעניין החוק לאיסור העישון במקומות ציבוריים.	מבוצע בשוטף בתכנית העבודה. דאגנו שבכל העסקים יהיה שלט האוסר עישון ואף נתלו שלטים בתחנות אוטובוס. בנוסף, פקחים מסתובבים במרחב הציבורי ובעסקים ומזהירים בשלב ראשון.
דחיית בקשת הנחה רטרואקטיבית בארנונה	יש לקיים דיון על נוהל "מתן הנחה מארנונה בדיעבד" ולעדכנו במידת הצורך.	התקיים דיון עם יועמ"ש המועצה, הוחלט על נוהל בקשה להנחה רטרואקטיבי, הנוהל אושר במליאת המועצה מיום 24.1.2023.
	יש לפרסם את הקריטריונים הכלליים לקבלת הנחה מארנונה ואת נוהל "מתן הנחה מארנונה בדיעבד" באתר האינטרנט של המועצה או בצמוד לטפסים לבקשת הנחות בארנונה.	הנוהל מפורסם בטופס בקשה להנחה רטרואקטיבית באתר המועצה – טפסים, טפסים גבייה, בקשה להנחה רטרואקטיבית. למי שרוצה להיכנס לבדוק.



6. חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"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" – עיריה, 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 תפקידיו 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 מינויו 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 תפקידיו 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 תפקידיו 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 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 להגיש תלונה בעניינו;

דוא"ל: mevaker@kiryat-tivon.muni.il

טופס להגשת תלונה: <https://www.ktv.org.il/804>



(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נזק או נזק 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 הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציג תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

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

(1) תלונה בעניין שניתנה בו החלטה שעליה אפשר, או היה אפשר, להגיש על פי דין השגה, ערר או ערעור, והוא אינו מסוג העניינים שסעיף קטן (א) (1) דן בהם;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויצוין 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) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו היועץ 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, בתוך 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 העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.
- (ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים 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) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;
 - (2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;
 - (3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

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 משפט 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.

חומר שאינו ראיה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי.



(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).