

# מועצה איזורית לב השרון

## דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

משה שטיגליץ, רו"ח

מבקר המועצה והממונה על תלונות הציבור

1/2018

דוח ממונה על תלונות הציבור 2018  
מועצה אזורית לב השרון

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח - 2008 (להלן: "החוק") קובע כי על מועצת הרשות למנות ממונה על תלונות הציבור. לפי החוק ימלא את התפקיד מבקר הרשות המקומית. מטעמים מיוחדים, רשאת המועצה, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידו כממונה על תלונות הציבור, ושיעמוד בדרישות התפקיד כמפורט בחוק.

## 2. דין וחשבון

בחוק נקבע כי, הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו, לא יאוחר מ 1 - במאי בכל שנה. החוק קובע שהמועצה תקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

## 3. אופן הטיפול בתלונות

ברור התלונות כלל בין היתר, את הפעולות הבאות:

- העברת התלונות להתייחסות הגורם האחראי על הנושא במועצה.
- קיום פגישות עם בעלי התפקידים רלוונטיים במועצה לצורך קבלת הבהרות.
- סקירת דוחות ומסמכים רלוונטיים.
- קבלת חוות דעת משפטית ככל שהיה צורך.

## 4. תלונות שאין לבררן (סעיף 7 לחוק)

סעיף 7 לחוק קובע: "

(א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

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

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

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

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

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

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

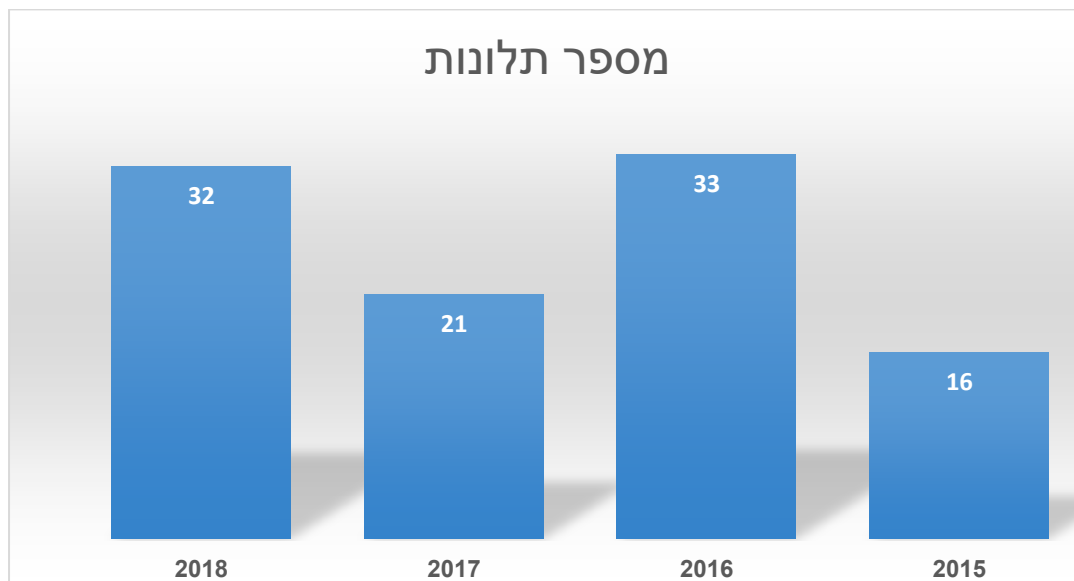
(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום המעשה

נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.....”.

**תלונות מטופלות על ידי רק לאחר שהמתלונן לא קיבל מענה במחלקה הרלוונטית.  
התייחסות המחלקות לפניות הציבור וטיפולם יכול לצמצם את מספר התלונות  
באופן ניכר.**

## 5. התפלגות התלונות לפי שנים

בשנת 2018 טופלו 32 תלונות, כאשר בשנת 2015, 2016, 2017 טיפלו 16, 33 ו 21 תלונות,  
בהתאמה.



## 6. התפלגות התלונות לפי נושאים

להלן התפלגות התלונות לפי נושאים:

מס' תלונות בשנת 2015	מס' תלונות בשנת 2016	מס' תלונות בשנת 2017	מס תלונות בשנת 2018	מחלקה / נושא
4	11	6	9	גביה
12	16	11	12	מוניציפאלי (כולל חנייה וועדים מקומיים)
0	4	0	0	מי לב השרון
0	1	1	1	הסעות
0	1	0	0	עובד מועצה
0	0	1	0	רכש
0	0	1	2	ועדה לתכנון ובניה
0	0	1	3	חינוך ונוער
0	0	0	5	תלונות כלליות
<b>16</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>סה"כ תלונות</b>

בנוסף סייעתי בטיפול בתלונות שהועברו ממבקר המדינה שלא מפורטות בדוח.

## 7. פרוט נושאי התלונות

### 7.1. תלונות בנושא מוניציפאלי (12 תלונות מתוכם 6 על התנהלות ועדים מקומיים)

נושא התלונה	הטיפול
טיפול בקנסות – הוגשה בקשה לביטול קנס על השלכת לכלוך ברשות הרבים שלא טופלה ע"י התובע.	הקנס נבדק ע"י התובעת ובוטל.
תלונה על היעדר טיפול מספק בכלבים משוטטים.	טופל. בברור עלה כי מדובר בכלב משוטט שהצליח לחמוק מהלוכד מספר פעמים. לאחר תקופה הבעיה נפתרה והכלב נתפס.
תושב שהתלונן על כך שהעגלה שלו הוחרמה שלא כדין.	התלונה לא מוצדקת - העגלה נגררה כחוק.
אין מספיק עיקורי חתולים.	המועצה מעקרת כ 500 חתולים בשנה, מתקציבה ומתקציב משרד החקלאות הניתן באמצעות קול קורא. בשנת 2018 המועצה עיקרה 473 חתולים בלי מימון משרד החקלאות. בנוסף לחתולים שהמועצה עיקרה גם חלק מהועדים עיקרו באופן עצמאי ומתקציבן. יצויין כי, אין הנחיות של משרד החקלאות לגבי מספר החתולים שיש לעקר.
2 תלונות בנושא החלפת פחים שבורים.	טופלו ע"י מחלקה מוניציפאלית ישירות מול התושב.

#### 7.1.1. תלונות בנושא מוניציפאלי - ועדים מקומיים

נושא התלונה	הטיפול
מקלט ציבורי שאינו שמיש. בנוסף הועד קיבל החלטה לבנות אתר לפינוי גזם והפרדת פסולת בצמוד למקלט	נערך סיור במקום עם מנהל היחידה לאיכות הסביבה, קב"ט המועצה ורב"ש המושב. המקלט לא היה מתוחזק וע"פ הקב"ט ייכנס לתכנית העבודה 2019 לשיקום. נמצא כי, אין מניעה ביטחונית להקמת מרכז מחזור במקום. מנהל איכות הסביבה המליץ לועד שלא יוקם מרכז מחזור במקום בגלל הקרבה לבתים והתנגדות התושבים.
חיוב בהליכי גבייה ללא שנשלח דרישה לתשלום כנדרש.	תלונה מוצדקת. הייתה תקלה ולא נשלחו שוברים. הליכי הגבייה הופסקו.

דוח ממונה על תלונות הציבור 2018  
מועצה אזורית לב השרון

<p>בעקבות פנייה לועד - הועד הפסיק את הפרויקטים.</p>	<p>שימוש לא תקין בכספי הועד לאחר הבחירות- התחלת פרויקטים חדשים בתקופת ביניים בין הבחירות לכניסת הועד הנבחר לתפקיד.</p>
<p>התלונה טופלה מול הועד המקומי ומול הועדה לתכנון ובנייה. לא נמצאה בעייה חוקית עם מיקום הגן. הועד עדכן את המתלוננת, כי הגיעו למסקנה שהגן מהווה מטריד ויפעלו להעברתו.</p>	<p>גן שעשועים שצמוד לביתי מגורים ומהווה מפגע רעש</p>
<p>יצאה הנחייה לועד כי אינו יכול לגבות. ע"פ חו"ד יועמ"ש המועצה. הועד שלח התייחסותו ומצאתי כי יש מקום לבחון משפטית את טענות הועד. הומלץ להעביר את הסוגיה ליועמ"ש המועצה ולקבל את החלטתו. לאחר מכן, מנכ"לית המועצה תוציא הנחיות לועדים כיצד מותר להם לפעול.</p>	<p>חיוב בתשלום למינוי סלולרי לפתיחת שער היישוב</p>
<p>התלונה התקבלה בעילום שם ונשלחה להתייחסות הועד. לאחר הבחירות השתנה הרכב הועד ולא נמשך הטיפול.</p>	<p>ביצוע עבודות לא מתוקצבות לפני בחירות</p>

7.2. תלונות בנושא גבייה (9 תלונות)

נושא התלונה	הטיפול
תושב שעזב את המועצה ובטעות חוייב על רישום לגן ילדים. כאשר פנה לקבלת החזר נודע לו שעדיין יש לו חובות למועצה ולכן לא זכאי להחזר.	לא מוצדק. התושב עזב בלי להסדיר את החובות מול מחלקת גבייה. החוב עבור המועצה נוצר מאגרת ביוב ששולמה לסירוגין ונשלחו הודעות בגין החובות לאורך כל התקופה. לנכס עשו העברת בעלות בעקבות פנייה של הדייר החדש ללא שהמתלונן הגיע לסגור את החובות מול המועצה.
אי קבלת פטור מארנונה לנכס ריק	לא מוצדק. התושב הגיש בקשה לפטור מנכס ריק רק לאחר שסיים לשפץ. לא ניתן לתת הנחת נכס ריק בלי ביקור פקח בנכס.
חוב בגין הוצאות גבייה למרות שלטענת המתלונן השוברים שקיבל שולמו באופן קבוע ובמלואם.	התושב קיבל שובר שבוטל ובמקומו יצא שובר אחר. לשובר השני יצא תיקון ובוטל חצי ממנו. התושב לא שילם את השובר המתוקן. הסכום לתשלום בשוברים הבאים כלל רק את החוב השוטף אולם צויין בהם יתרת החוב וכתוצאה החוב נגרר. כתוצאה מההתנהלות של הראשונית של מחלקת גבייה, בוטלו הוצאות הגבייה.
עדכון כרטיס אשראי – תושב שכרטיס האשראי שלו פג ורצה לחדש הוראת קבע למועצה טורטר. לאחר עדכון הוראת הקבע נשלח לו הודעות חוב (למרות שיש לו הוראת קבע).	התלונה נמצאה מוצדקת. הנושא הועבר לטיפול מחלקת גבייה וחברת EPR לטיפול בבעיה.
אי מתן הנחה ועיכוב בקבלת שוברי גבייה	התלונה נמצאה מוצדקת. עדכון של מחזיקים בנכס בוצע באיחור וכתוצאה לא עודכנה הנחה כנדרש. בעקבות התלונה מחלקת גבייה עדכנה את ההנחה ובוצע החזר כספי.
היעדר מענה במוקד הגבייה	התלונה הועברה לברור והמשך טיפול של מחלקת גבייה ומנכ"לית המועצה מול המוקד.
חייל משוחרר התלונן שלא קיבל הנחה.	לא מוצדק. החייל התגורר בנכס עם כל המשפחה שלו.
עיקול חשבון בנק בגלל אי תשלום היטל ביוב שלא נדרש.	התלונה טופלה ע"י מחלקת גבייה ישירות מול המתלוננת.
הנחת תושב ותיק	לא מוצדק. הנחת אזרח ותיק לא ניתנת אוטומטית ועל התושב להגיש בקשה ובמידה וזכאי ההנחה תינתן. הנחת גמלאי ניתנת אוטומטית ע"פ נתוני ביטוח לאומי.

7.3. תלונות בנושא חינוך (2 תלונות)

נושא התלונה	הטיפול
התקשרות של בית ספר עם ספק ללא הליך מכרזי	מהתלונה עלה כי המתלונן פנה במקביל להליך משפטי כנגד בית ספר. בהתאם לחוק, התלונה לא טופלה.
ילד שפנה ולא מקבל טיפול בשפ"ח	בשנה שעברה הילד קיבל טיפול ע"י השפ"ח. הקשר של ההורים עם המטפלת היה קשה ולווה בעימותים וטענות קשות. בסוף שנה"ל תשע"ח נעשית פנייה לרכזת השפ"מ לקבלת הדרכת הורים, והובהר שאין מטפלות פנויות לשם כך.  בתחילת שנה זו המטפלת היחידה שהיתה פנויה לקבלת טיפול היתה המטפלת הקודמת, ונוכח מערכת יחסיהם משנה שעברה, התקבלה החלטה מקצועית, של מנהלת השפ"ח שזה לא מתאים.

7.4. תלונות בנושא ועדה לתכנון ובנייה (2 תלונות)

נושא התלונה	הטיפול
תושב שהתלונן בעבר בנושא פיקוח בנייה. התושב פנה מס' פעמים וביקש סטטוס טיפול בתלונה שהגיש.	הפנייה לוועדה לתכנון ובנייה. התושב קיבל התייחסות מהפקח.
הסדרי תנועה שנתנו למפעל ומהווים מפגע בטיחותי.	הנושא בטיפול מהנדס הועדה במסגרת מתן ההיתרים למפעל.

7.5. תלונות בנושא הסעות (תלונה אחת)

נושא התלונה	הטיפול
אוטובוסים שעומדים עם מנוע דולק ליד בתי מגורים בניגוד לחוק.	מוצדקת. קבלן ההסעות נקנס. ונעשו שיחות עם הנהגים. מידי תקופה, התופעה חוזרת על עצמה ולא נפתרה.



7.6. תלונות בנושא נוער (תלונה אחת)

נושא התלונה	הטיפול
משפחה מוכרת ברווחה שלא קיבלה הנחה על קייטנת קיץ	המועצה הפנתה את המשפחה לקייטנת בי"ס של החופש הגדול. הקייטנה ממומנת וזולה יותר. נמצא כי בכל המקרים בהם הייתה אופציה של בי"ס של החופש הגדול לא נתנה הנחה.

7.7. תלונות בנושאים כלליים (5 תלונות)

נושא התלונה	הטיפול
חוק חופש מידע – בקשה לקבלת חופש מידע ללא קיבל התייחסות.	הפנייה הועברה לממונה חופש המידע להמשך טיפול.
ביטוח / מפגע בכביש פנייה למועצה בתביעת ביטוח ללא התייחסות.	הנושא הועבר לאחראי על הביטוח במועצה להמשך טיפול.
פנייה לראש המועצה ללא התייחסות	התלונה הועברה להמשך טיפול ומתן תשובה לפונה.
עובדת שסיימה את עבודתה במועצה לא קיבלה טופס 161 לשחרור הפוליסה	לעובדת היו חסרים הפקדות ובשל כך לא ניתן היה לשחרר את הפוליסה. המועצה השלימה את ההפקדות ושחררה את הפוליסה.
אין באתר המועצה מידע על אירועים עם הנחה לאזרחים ותיקים.	המתלונן קיבל מענה לנושא ממחלקת רווחה.