

## מועצה מקומית בנימינה- גבעת עדה

### דין וחשבון

## הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

## הממונה על תלונות הציבור

מבקר המועצה משמש גם כממונה על תלונות הציבור ופועל מכוח חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008 (להלן: "החוק").

האיחוד בין שני התפקידים נותן בידי מבקר המועצה כלים לראייה כוללת ורחבה אחר פעולות הרשות מהיבטים שונים, ובכלל זה ההיבט הציבורי הכללי של ההתייחסות לתושב בבואו במגע עם הרשות המקומית.

מהות תפקידו של הממונה על תלונות הציבור זהה למהות תפקיד המבקר, בעוד ההבדל שביניהם הוא בכך, שהמבקר רואה לנגד עיניו את האינטרס הציבורי כמרכיב יסוד בעבודתו, בעוד שלממונה על תלונות הציבור אוריינטציה מובהקת כלפי זכויות התושב – הפרט ושמירתן, שכן הנחת היסוד הינה, שהגנה על זכויותיו של התושב היא אינטרס ציבורי מובהק.

תפקידו של הממונה על תלונות הציבור לפקוח עינו על הרשות המקומית לבל תזניח את חובתה כלפי האזרח – לנהוג בו בהגינות ובתום לב ותוך שמירה על זכויותיו החוקיות.

בהקשר זה יש לציין, כי הממונה על תלונות הציבור אינו מהווה תחליף לבעלי התפקידים השונים ברשות מתוקף אחריותם בנושאים עליהם מופקדים.

החוק מגדיר את דרכי עבודתו של הממונה בטיפול בתלונות, בין היתר, דרכי בירור התלונה, סוגי התלונות שאין לבררן ודרך הגשת התלונה.

## דין וחשבון הממונה על תלונות הציבור לשנת 2024

במהלך שנת 2024 הוגשו לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") 9 תלונות. יצוין, כי במהלך השנה נעשו פניות לממונה במגוון נושאים. פניות אלו, הועברו על ידי הממונה לגורם הרלוונטי במועצה לטיפול ו/או הפונה הופנה להגיש פנייה במוקד.

### **להלן פירוט התלונות שהטיפול בהן הסתיים:**

#### **תלונה מספר 1**

בשלהי שנת 2023 הוגשה לממונה תלונה מאת קבלן שהתקשר עם המועצה וסיפק עבודות קבלניות ובכלל עבודות פיתוח רחוב במושבה. הקבלן הלן על כך, כי לא קיבל את מלוא התמורה המגיעה לו בגין ביצוע הפרויקט ומסירתו למועצה, לרבות ביצוע עבודות נוספות ותוספות שנדרש לבצע בהתאם לדרישות המועצה. התלונה הועברה להתייחסות אגפי הנדסה וגזברות. לאחר התייעצויות שנערכו בין גורמי המועצה- גזברות, הנדסה והייעוץ המשפטי, התבקשו הבהרות והשלמת מסמכים מאת הקבלן ונערכו פגישות ושיחות עימו. בחלוף מספר חודשים וברקע דרישת הממונה על הצורך בסיום טיפול, הנושא בא על פתרונו והצדדים הגיעו להסכמות.

#### **תלונה מספר 2**

ביום 19.6.24 הוגשה לממונה תלונה על ידי תושבת בה מלינה על התנהלות לקויה, לכאורה, במחלקה לשירותים חברתיים במועצה. המתלוננת ציינה, כי הבת שלה עומדת בתנאי הזכאות שנקבעו על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי ובכלל זה השתתפות בהחזר טיפולים להם היא נזקקת. נטען, כי הועברו לידי עובדת המחלקה לשירותים חברתיים במועצה, קבלות בעבור תשלום בגין טיפולים וביקשה החזר כספי, וכעת נמסר לה על ידי המחלקה כי לא נמצא תיעוד לקבלות שהעבירה בזמנו לעובדת הסוציאלית, אשר סיימה את עבודתה במחלקה טרם הגשת התלונה. התלונה הועברה להתייחסות מנהלת המחלקה, והעבירה התייחסות מפורטת לטענות העולות מהתלונה. בנוסף, הממונה על תלונות הציבור נפגש עם מנהלת המחלקה במשרדי הרווחה וערך בירור והשלמות נוספות. לאחר סיום הבירור נשלחה על ידי הממונה התייחסות למתלוננת ובה צוין בין השאר:

1. הבירור העלה כי נפלה שגגה בהתנהלות המחלקה בטיפול בנושא.
  2. פנייתה למחלקה לא זכתה למענה במועד ובהתאם להוראות תקנון העבודה הסוציאלית (עו"ס) ולתקציב המחלקה היה על המחלקה להעביר אליה השתתפות בעלויות.
  3. נמסר, כי ככל ויועברו קבלות בגין עלויות טיפולים שנעשו לאחרונה, המחלקה תשתתף בעלויות בהתאם לתקנון עו"ס ובכפוף לתקציב המחלקה.
  4. בנוסף, המחלקה תשתתף בעלויות בגין שתי קבלות נשוא התלונה.
- התושבת הביעה תודה על סיום הטיפול בנושא מול המחלקה לשירותים חברתיים.

### **תלונה מספר 3**

ביום 14.2.24 הוגשה תלונה על העדר מענה מצד המועצה לסיום טיפול בדוח חנייה ותשלומי. נטען, כי דוח חנייה נשלח בדואר רשום וחזר מאחר ולא נדרש, וכעת מבוקש לשלמו, אך אין למתלונן פרטים לגבי הדוח ומנגד אינו מצליח לקבל מענה לפניותיו למועצה.

התלונה הועברה למחלקת פיקוח וחנייה ונמסר, כי נוצר קשר עם המתלונן והנושא טופל.

### **תלונה מספר 4**

ביום 17.1.24 הוגשה תלונה שעניינה העדר מענה מצד איגוד הערים הווטרנרי בכך שפניות בנוגע לטיפול בחתולי רחוב, נסגרות ללא מענה וטיפול מצד האיגוד.

התלונה הועברה לאגף שפ"מ שיצרו קשר עם התושבת. נמסר, כי ניתן לתושבת הסבר על פעילות האיגוד בתחום המועצה, לרבות יצירת קשר עם הפקח המעניק שירות למועצה מטעם האיגוד.

### **תלונה מספר 5**

ביום 8.7.24 התקבלה תלונה מאת תושבת חוץ שעניינה, אי כיבוד כרטיסייה שנרכשה בקיץ 23 על ידי המפעיל החדש של הבריכה העירונית בגבעת עדה.

התלונה הועברה להתייחסות מנהל אגף שפ"מ. בתשובתו ציין, בין השאר, כי הכרטיסייה אמורה להיות תקפה לעונת רחצה אחת וכי למועצה אין שליטה לעניין תוקף הכרטיסיות שנמכרו על ידי המפעיל/זכיון הקודם, שכן ההכנסות ממכירתן שייכות לו בלבד. מענה נשלח למתלוננת ברוח הדברים, כאמור.

## תלונה מספר 6

ביום 25.7.24 התקבלה תלונה שעניינה פנייה למועצה עקב צריכת מים לא סבירה וחשד לתקינות מד המים. בעקבות הפנייה ובהתאם לבקשת התושב, מחלקת המים במועצה פירקה את מד המים לצורך בדיקתו והוחלף באחר. נטען בתלונה, כי אין בידי המועצה לחייבו בגין הבדיקה ומד המים שהוחלף והותקן, שכן מד המים נשלח לבדיקה לאחר כשלושה חודשים, באופן שלטענתו מטיל ספק באמינות תוצאות הבדיקה. בנוסף נטען, כי לא ניתן לחייבו בגין מד המים שהותקן במקום הקודם, שכן ידוע לו כי המועצה פועלת בימים אלה להחלפת מדי המים בחדשים ללא חיוב התושבים. התלונה הועברה למחלקת המים והתבקשה התייחסות לטענות העולות ממנה.

עלה כי בדיקה והחלפת מד המים נעשתה על בסיס טופס ייעודי שעליו חתם התושב, בו התחייבותו לתשלום הוצאות הבדיקה על ידי מעבדה מוסמכת וכן עבור מד המים החדש שהותקן במקומו.

מד המים נשלח על ידי המועצה לבדיקת מעבדה בחלוף יותר מ- 45 ימי עסקים, ותוצאות בדיקת המעבדה הצביעו על תקינות מד המים. בנוסף עלה, כי פירוק מד המים והתקנת אחר במקומו נעשתה כנדרש ובחלוף מספר ימים מפניית התושב.

נמסר, כי הטענה כי אין לחייבו בגין מד המים שהוחלף מאחר והמועצה ממילא החליטה להחליף את מדי המים במשובות בחדשים, אינה מתיישבת עם העובדה, כי החלפת מדי המים באזור שבו מצוי הנכס נשוא התלונה, אמורה להתבצע בשלהי השנה היינו, מספר חודשים לאחר מועד האירוע.

לאחר הבירור כאמור, הממונה השיב למתלונן כי המועצה פעלה בהתאם לבקשתו ומד המים הוחלף ונבדק, ועל בסיס זה נשלחה אליו דרישת התשלום שנותרה על כנה. יצוין, כי ביום 18.9.24 התקבל אצל הממונה עדכון בדבר יישום הנחיות רגולטוריות והחלפת מדי המים בחדשים באזור הנכס נשוא התלונה לרבות בנכס התושב.

## תלונה מספר 7

ביום 10.12.24 התקבלה תלונה מאת נותן שירותים למוסד ציבורי בעניין העדר מענה לפניותיו לגורמי מועצה, באשר לצורך בהפרדת החיובים בגין מספר שלטים בהתאם לחלוקה מסוימת נדרשת, בינו לבין המוסד הציבורי.

בתלונה עלה כי המתלונן עמד בקשר עם גורמי המועצה ושלח אליהם מייל ביום 10.9.24 באשר לחלוקת חיובי השלטים הנדרשת, אך נטען על ידו לא ניתן מענה על אף פניותיו, וחיוב מלא עבור כלל השלטים המשיך להגיע אליו בניגוד לצורך הנדרש בהפרדה בחיוב, כאמור.

התלונה הועברה להתייחסות מנהל מחלקת גבייה במועצה.  
עלה כי מנהל מחלקת הגבייה פעל בהתאם והשיב לפנייה באותו יום קרי ביום 10.9.24, ובמסגרתה ביקש אישור מאת מנהל המוסד הציבורי המאשר את חלוקת החיובים בגין השלטים. אישור כאמור לא ניתן ובשל כך החיוב ללא הפרדה המשיך להגיע למתלונן.  
מחלקת הגבייה הודיעה למתלונן כי לאחר קבלת אישור מנהל המוסד כאמור, הנושא יטופל.

#### **תלונה מספר 8**

ביום 7.10.24 התקבלה תלונה שעניינה העדר טיפול בפנייה שהוגשה ביום 9.9.24 במוקד, בנוגע להחלפת פח אשפה שבור.  
באגף שפ"מ הסבירו כי קבלן פינוי אשפה מחלק פחי אשפה חדשים לפי קדימות הפנייה וכי מדובר בפנייה שאמורה לזכות לטיפול אחרי החג.  
נמסר, כי המתלונן עודכן ברוח הדברים.

#### **תלונה מספר 9**

ביום 13.9.24 התקבלה תלונה שעניינה העדר התייחסות ומתן מענה לפניית בקשר לחיוב שגוי, לכאורה, בחיובי המים לנכס שבבעלות התושב.  
המתלונן ציין, כי גורמי מחלקת המים במועצה עודכנו בעניין אך בהמשך עניינו לא זכה לשום התייחסות מצדם על אף פניותיו.  
נטען, כי מד המים שעל בסיסו מחויב בגין צריכת המים אינו מד המים המשויך בפועל לנכס שבבעלותו.  
הממונה ביקש את התייחסות מחלקת המים לאמור בתלונה.  
ביום 29.9.24 התקבל עדכון לפיו נערכה בדיקה על ידי מחלקת המים בנכס וכי הנושא מצריך בדיקות נוספות והשלמות.  
ביום 12.11.24 נשלח מכתב מפורט לתושב מאת המועצה לעניין תוצאות הבדיקה ופירוט לגבי חיובים וזיכויים.  
יצוין, כי ביום 9.11.24 התקבל עדכון מהתושב כי מימש את זכותו ופתח בהליך משפטי, שלבסוף, וכפי שנמסר על ידי המועצה, ההליך בוטל.