



ממונה על תלונות

הציבור

דוח לשנת

2019

מס' 5

כ"ו טבת תש"פ
23 ינואר 2020

לכבוד:
מר רוני מרום- ראש המועצה
חברי מועצת הרשות
א.ג.נ,

הנידון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 5 לשנת 2019

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 5 של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2019, הדוח מוגש על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן: החוק) לראש המועצה ולחברי מליאת הרשות. הדוח השנתי מסכם את פעולות הממונה בשנת 2019 וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות ותיאור הטיפול בתלונות נבחרות.

החוק קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה וכולל הוראות מפורטות לטיפול ובירור התלונות. יצוין כי החל מכניסתו לתפקיד במאי 2015, מבקר המועצה ממלא את תפקיד ממונה על תלונות הציבור.

הרשות המקומית היא רמת הממשל הקרובה ביותר לציבור ונועדה לשרתו ולעיתים קיימות נקודות חיכוך בין התושב לבין הרשות לצורך קבלת השירותים, ועליה לדאוג, כי יסופק לציבור שירות יעיל, שוויוני ואיכותי.

הממונה מהווה כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורת מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב ובין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל, ואיכותי. ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

התלונות מהוות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע, ומתן השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכות, ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה במועצה.

בשנת 2019 התקבלו 8 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.

בכבוד רב,
דוד שטרק, רו"ח
מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור

<u>תוכן עניינים</u>	
4	מבוא
5	רקע כללי
8	הליך בירור התלונות
10	נתונים כלליים
11	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
11	תוצאות בירור התלונות
13	התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2019
14	תיאור הטיפול במבחר תלונות



מועצה מקומית

מצפה רמון

מבוא

כללי

רקע

מועצת הרשות בישיבתה מן המניין מס' 19 מיום 12/04/2015 אישרה את מינוי מבקר המועצה לתפקיד ממונה על תלונות הציבור בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח - 2008 (להלן: החוק). הממונה מתוקף תפקידו משמש כתובת נגישה, אמינה ואובייקטיבית לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה ומוסדותיה, על עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בה והגופים הנתונים לביקורתו ועל עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד בהם.

החוק מסדיר את תהליך הטיפול בתלונות הציבור ונותן לממונה סמכויות לצורך ביצוע תפקידו. החוק מחייב כל רשות מקומית למנות ממונה וקובע הסדרים למינויו ולפעילותו, לרבות עצמאותו במילוי תפקידו, חובת הסודיות, אופן הגשת התלונה, תלונות שאין לבררן, דרכי ברור התלונה, תוצאות הבירור, הגשת דוח שנתי לראש המועצה ולמועצה על פעילותו ועוד.

במסגרת החוק נקבע, כי כל אדם רשאי להגיש תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה, על נושאי משרה או ממלאי תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות [נוסח חדש] בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם. הממונה יבדוק תלונה עפ"י חוק בהתקיים שני התנאים יחדיו כלהלן:

"(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;

(2) המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט."

הגשת תלונה לממונה תהיה בכתב, תוך ציון שם המתלונן ומענו, דרכי ההתקשרות עמו, תיאור מפורט של העניין עליו נסבה התלונה, לרבות המועד וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה. במקרים חריגים ניתן להגיש תלונה בעל פה, אך על המתלונן יהיה למסור את כל פרטיו ולחתום על התלונה שתירשם מפיו בלשכת הממונה וזאת לאחר תיאום מראש.

הממונה אינו משמש כתובת ראשונה למתלונן ואינו מהווה תחליף לבעלי התפקידים השונים באשר לאחריותם בנושאים עליהם מופקדים. הממונה מברר את התלונה לאחר שהמתלונן פנה תחילה לגורמים המוסמכים ברשות לבחינת טענותיו ו/או לגוף העירוני המבוקר ולא נענה או הטיפול אינו לשביעות רצונו.

אם בירור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שננקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד האמור.

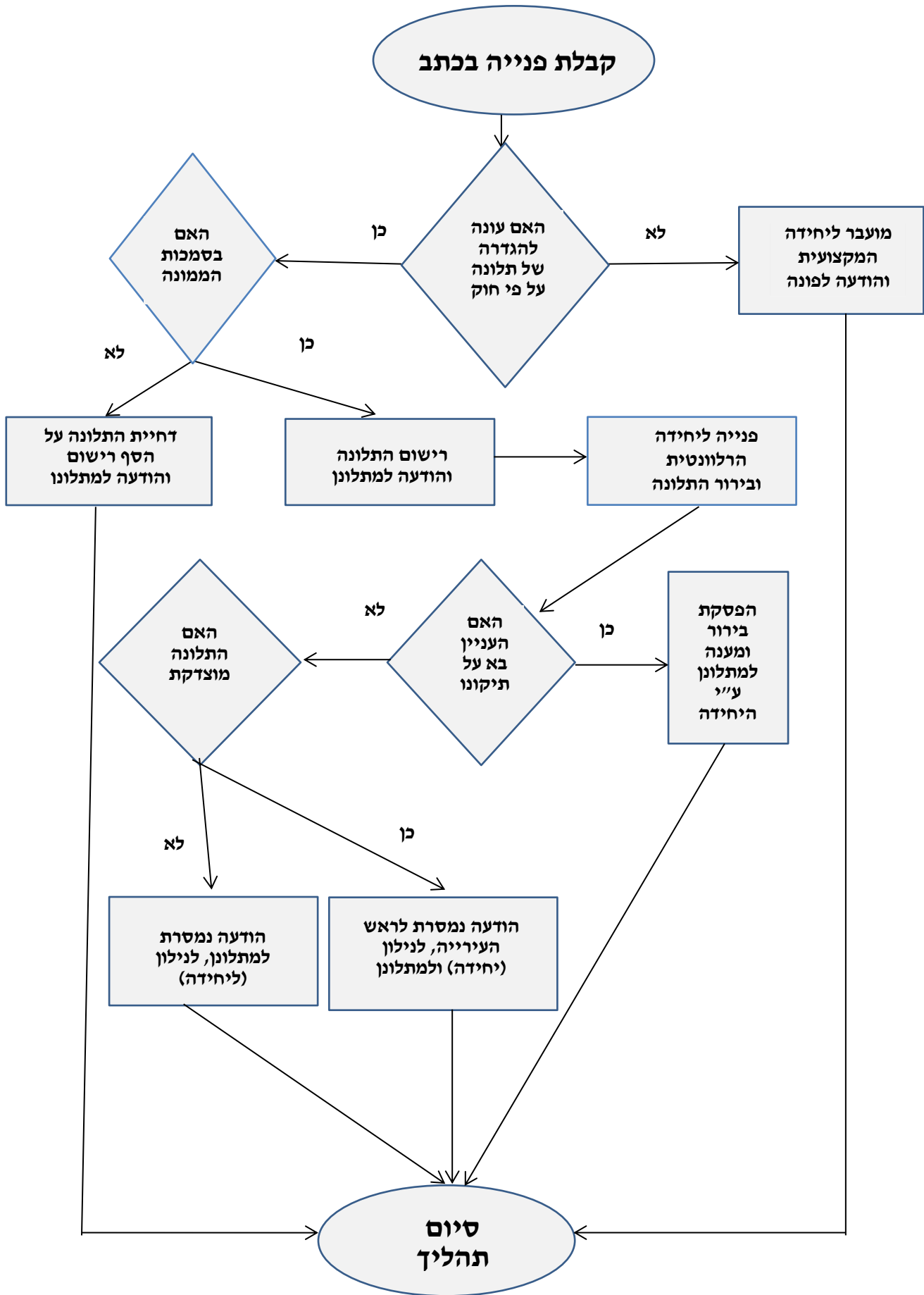
על מנת להגביר את אמון הציבור ברשויות המקומיות וכדי לתרום לשקיפות עבודתו של הממונה נקבע בסעיף 15 לחוק, כי הממונה יגיש לראש הרשות ולמועצה דוח שנתי על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה והמועצה תקיים בעניין הדוח דיון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה. הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט העירוני. דוחות הממונה או כל מסמך שהוציא או הכין במילוי תפקידו,

לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעתי וכנ"ל לגבי הודעה שנתקבלה במסגרת מילוי תפקידיו.

נציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה מעבירה החל משנת 2013 תלונות לבירור הממונה בעניינים הנוגעים לרשות, תלונות אשר לא הובאו תחילה בפני הרשות שהיא הגורם המוסמך לטפל בעניין ולאפשר לה להתייחס, לרבות בחינה ואופן נקיטת הפעולות. לאחר בחינת בירור התלונה ומתן מענה במישרין למתלונן, מועבר לנציבות העתק המכתב למתלונן וכן העתק ממצאי בירור התלונה. השנה לא הועברו מהנציבות תלונות לטיפול הממונה.

התלונות הועברו בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. התלונות שהועברו היו במגוון נושאים, בין היתר, סירוס חתולים, החזרים כספיים, מפגעי תברואה וכיו"ב.

נספח א' - תהליך טיפול בתלונות - ממונה על תלונות הציבור



הליך בירור התלונות

מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור מטפל במסגרת ארגונית אחת בעבודת הביקורת ובתלונות הציבור. הממונה מטפל בתלונות המתקבלות בכתב ומדריך באופן שוטף את הפונים לקבלת מידע והיוועצות טלפונית וכן את המגיעים ללשכה, לכוון את פנייתם קודם הגשת התלונה, אל הגורם הרלוונטי.

פנייה להבדיל מתלונה יש בה סממנים של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים ועוד. לעומת זאת בתלונה קיימים מרכיבים של בירור, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה ודורשת תיקון ברמה הארגונית, הפרטנית ולעיתים ברמה המערכתית.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה כאמור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובדיה ונושאי משרה או ממלא תפקיד בה וכן על כל גוף עירוני מבוקר בעניינים הנוגעים למילוי תפקידם.

הממונה אינו נוהג לסווג כל פנייה בכתב המוגשת במישרין ללשכתו כתלונה, אך בכל מקרה נשלח לפונה אישור על קבלתה. פנייה שאינה עונה להגדרה של תלונה כפי שקובע החוק, מועברת לטיפול הגורם המתאים במועצה.

במקרה של תלונה, היא נשלחת לאגף עליו נסבה התלונה או מוסד או גוף עירוני מבוקר לקבלת התייחסות עניינית וזאת למעט אם נמצא, כי אינה עומדת בתנאים שנקבעו בחוק או שהיא קנטרנית או טרדנית או שהממונה סבר, כי אינו הסמכות החוקית לבירורה. יצוין, כי לעניין תלונות המוגשות והינן בסמכות הממונה ניתן למצוא תלונות על מתן שירות הנראה לפונים לקוי או התנהלות חריגה, אי מתן מענה בזמן, אי מתן שירות בנושא אשר בסמכות המועצה ועוד.

כמו כן, תושבים רבים פונים בכתב במישרין אל היחידה הנוגעת בדבר ונוהגים לשלוח העתק מפנייתם לידיעת הממונה. בכל אחד ממקרים אלו, הממונה אינו מסווג את הפנייה כתלונה ואינו מברר אותה. יצוין, כי לעיתים, יחליט הממונה לאחר קבלת העתק המענה ובחינת הפעולות שנקטו לטיפול בסוגיה אותה העלה הפונה, לסווג כתלונה ולקבוע בסיום הליך הבירור את עמדתו.

יודגש, כי בבירור התלונה הממונה מבקש לקבל את התייחסות הגורם הרלבנטי, מקיים מעקב אחר הטיפול בסוגיה אותה העלה המתלונן וקובע בסיום הבירור את עמדתו, דהיינו האם הייתה מוצדקת או לא. כמו כן ישנן תלונות שאין לבררן עפ"י הוראות סעיף 7 לחוק. לעיתים הבירור מופסק בשלבים שונים של הטיפול בהתאם להוראות סעיף 10 לחוק מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו ועוד.

לצורך בירור התלונה, רשאי הממונה לדרוש מכל אדם או גוף להשיב על שאלותיו ולתת כל מסמך או ידיעה שלדעתו יש בה כדי לסייע בבירורה. לממונה סמכות לברר את התלונות בדרך שיראה לנכון ואינו קשור להוראות שבסדר דין או בדיני ראיות, עצמאי ובלתי תלוי במילוי תפקידיו ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

יצוין, כי לעיתים בירור התלונה מצריך יציאה לשטח יחד עם המתלונן ונציג היחידה על מנת לעמוד על מהות התלונה.

יודגש, כי הממונה אינו מברר תלונה בעניין התלוי ועומד בבית המשפט או בבית דין או שבית המשפט או בית הדין כבר פסק לגביו וכן תלונה על פעולה שיפוטית או מעין

שיפוטית. כמו כן, אין בירור תלונה בעניין שכבר הוגשה עליו תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור וזאת למעט התלונות המועברות מנציב תלונות הציבור לממונה לבירור ואשר לא הובאו תחילה בפני הרשות, וכן תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד אך יהיה בירור של מעשה החורג מהוראות החוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין.

נמצא בסיום הליך הבירור, כי התלונה מוצדקת כולה או חלקה, הודעה מנומקת בכתב נמסרת לראש המועצה, למתלונן, לנילון ולממונה עליו. העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי ממליץ הממונה בפני ראש המועצה על הדרך לתיקון שמעלה הבירור והמועד לתקנו. יודגש, כי על הגוף הנילון להודיע לממונה תוך פרק הזמן שנקבע על הצעדים שנקטו בעקבות הודעת הממונה.



מועצה מקומית

מצפה רמון

נתונים

כלליים

כללי

במהלך שנת 2019 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 12 פניות בכתב שנשלחו לממונה.

במסגרת הפניות הנ"ל נמצא, כי 8 מהן עונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.

התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה

התלונות שצוינו לעיל התקבלו באמצעות דוא"ל, פקס, דואר ומסירה ידנית. להלן התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה בשנת 2019:

אחוז	מספר התלונות	דרך קבלת התלונה
62%	5	דוא"ל
25%	2	אתר האינטרנט
13%	1	דואר/ מסירה ידנית
100.0	8	סה"כ

מנתוני הטבלה לעיל עולה, כי התושבים פונים בעיקר באמצעות אתר האינטרנט והדוא"ל לאחר שפרטי הממונה פורסמו באתר האינטרנט של המועצה ובלוח המודעות של המועצה.

תוצאות בירור התלונות

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 12 התלונות שנבדקו והסתיימו בשנת 2019:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2017		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
50%	4	התקבלה הכרעה לגופו של עניין ⁽¹⁾
37%	3	הבירור הופסק ⁽²⁾
13%	1	התלונה נדחתה על הסף ⁽³⁾
0%	0	הטיפול בתלונה טרם הסתיים
100%	8	סה"כ

- 1) נקבע אם התלונה מוצדקת או לא.
- 2) הבירור הופסק בשלבים שונים של הטיפול מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.
- 3) נושא התלונה נדחה על הסף.

בטבלה להלן מוצגים נתונים על התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2019. מהנתונים עולה, כי בעניין שני מקרים מתוך ארבעה שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין הייתה מוצדקת או מוצדקת בחלקה (50%), ושתי תלונות אינן מוצדקות (50%). כמו כן, שלוש תלונות הופסקו בירורן בשלבים שונים של הטיפול ותלונה אחת נדחתה על הסף.

יודגש, כי בין התלונות שנמצאו מוצדקות לא נכללו תלונות שהבירור בעניינן הופסק בשלבים שונים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו. יש לציין כי עניינן של התלונות הנ"ל הוסדר גם בשל התערבות הממונה.

הנושאים שהבירור בהם הופסק בשלבים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו היו בנושאים של ניגוד עניינים של עובדת מועצה, מענה במחלקת הנדסה ואי מענה טלפוני בממ"ד.

יצוין, כי מתן מענה לפנייה הוא חלק ממחויבותו של עובד ציבור עפ"י סעיף 2(א) לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), התשי"ט – 1958 הקובע, כי עובד ציבור, אשר מתבקש בכתב להשתמש בסמכות שניתנה לו עפ"י דין, יחליט בבקשה וישיב למבקש בכתב בהקדם, אך לא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת הבקשה. כמו כן אם נדרשים לו בדיקה או דיונים נוספים לשם קבלת החלטה, עליו להודיע למבקש תוך 45 יום, כי קיבל את הבקשה, לציין בהודעה מדוע נבצר ממנו להשיב במועד ולפרט את הדברים אשר יש לבררם.

אי מתן מענה או עיכוב במתן מענה על פניות לא רק פוגע בזכויותיו של הפונה ובאמון הציבור במינהל הציבורי אלא עלול להסב נזק לאדם הנזקק להחלטה בדבר פנייתו. תשובה במועד מהווה מרכיב חשוב וצעד לשיפור השירות לציבור ולשם כך יש למנוע מצב בו פונים ממתנינים זמן רב למענה אם בכלל.

יודגש, כי השאיפה להשפיע מעבר לתיקון הליקוי ברמת הפרט, מהווה כלי ניהולי ואסטרטגי לשיפור השירות הניתן לציבור ומכשיר רב השפעה הפועל לשיפור המינהל ולייעול המערכות. במקרים בהם מחליט המבקר בתפקידו כממונה על תלונות הציבור, כי נושא התלונה מצריך עריכת ביקורת, הנושא ישולב בתכנית העבודה של מבקר המועצה.

התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2019 *

אגף	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות או חלקית מוצדקות	תלונות שאינן מוצדקות	הבירור הופסק	התלונה נדחתה על הסף	נותרו לבירור בסוף שנה
הנדסה	3	1	1	1	-	-
גבייה	1	-	-	-	1	-
שפ"ע	1	-	1	-	-	-
מרכז צעירים	1	1	-	-	-	-
כספים	1	-	-	1	-	-
שח"ק	1	-	-	1	-	-
סה"כ	8	2	2	3	1	-

* כולל תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.



תיאור הטיפול במבחור תלונות

הטיפול			הפנייה		
תוצאות הבירור	מוצדק/לא מוצדק	גורם מטפל	מהות	תאריך	מס'
1. מוצדק פרסום התכנית רק בפייסבוק ולא באתר המועצה. 2. לא הגיש בקשה רשמית לפרויקט. מבחינה של הבקשות שכן התקבלו במרכז לצעירים לא מצאתי התנהלות שמעידה על חוסר שיווניות.	מוצדק חלקית	מנהלת מרכז צעירים	תהליך חלוקת המלגות של פרויקט צאלי"ה, המנוהל ע"י המרכז לצעירים מצפה רמון, מאופיין באי סדרים 1. חוסר שקיפות בהליך הקבלה לתוכנית צאלי"ה שמתבטא בחוסר פרסום בשלבי הגיוס לתוכנית. 2. בקשה לקבלת המלגה שנדחתה קיבלה התייחסות אי שוויונית ביחס לבקשות אחרות.	26/02/19	1
נדחתה על הסף- לפי סעיף 7 (ב)(1) לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), הקובע כי לא יהיה בירור תלונות בנושא: "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";	נדחתה	מנהלת מחלקת גבייה	תשלום ארנונה על פרגולה	27/03/19	2
תלונה כללית מידי חוסר שיתוף פעולה של המתלונן למסור פרטים מדויקים	הופסק	מהנדס (הקודם)	התנהלות מחמירה ולא מקצועית של מחלקת הנדסה	13/05/19	3
נחתם הסכם ניגוד ענינים תוך כדי הבדיקה	הופסק	גזבר	ניגוד עניינים של עובדת מועצה	10/06/19	4
המפגע בשטח פרטי השייך לחברת מבנה תעשייה	לא מוצדק	שפי"ע	מפגע בטיחותי חמור ברובע דרכי הבשמים	18/08/19	5
מנהלת שח"ק הנחתה את מנהל ביה"ס לשפר את השירות הטלפוני	הופסק	מנהלת שח"ק	אי מענה טלפוני בביה"ס הראל	12/09/19	6
סעיף 1 מוצדק. סעיף 2 המפקח ומנהלת הוועדה מכחישים. ניתנה המלצה להנחות את עובדי המחלקה לדבר בשפה שירותית. 3. לא מוצדק	מוצדק חלקית	מנהלת הוועדה לתכנון ובניה	1. מפקח הבניה של המועצה (להלן: "המפקח") חיכה חצי שנה לפני שהתריע בפניך על חריגת בנייה בפרויקט אותו אתה מלווה. ולאחר חצי שנה, ללא התייחסות קודמת הוא זימן אותך ל- "שימוע לפני הגשת תביעה משפטית". 2. המפקח עשה שימוש בשפה בוטה והתייחסות לא סבירה של נציג מועצה בין בזמן הפיקוח ובין בזמן השימוע. 3. המפקח מבצע אכיפה סלקטיבית	23/09/19	7

הטיפול			הפנייה		
תוצאות הבירור	מוצדק/לא מוצדק	גורם מטפל	מהות	תאריך	מס'
הדרישות שנדרשו היו לפי חוק. עורך הבקשה לא עדכן את המתלוננת בהודעות מרישוי זמין ולכן נוצר עיכוב	לא מוצדק	מנהלת הוועדה לתכנון ובניה	עיכוב בהיתר בניה ודרישות לא מוצדקות	25/11/19	8

בס"ד

ט' ניסן תשע"ט
14 אפריל 2019

לכבוד:


מצפה רמון

הנדון: מענה לתלונה בנושא אי סדרים בחלוקת מלגות פרויקט צאל"ה

שלום רב,

בתאריך 11/03/2019 פנית אלינו בתלונה, כי תהליך חלוקת המלגות של תכנית צאל"ה, המנוהל ע"י מרכז הצעירים מצפה רמון, מאופיין באי סדרים.

בתלונתך העלית את הטענות הבאות:

1. חוסר שקיפות בהליך הקבלה לתכנית צאל"ה שמתבטא בחוסר פרסום בשלבי הגיוס לתוכנית.
2. בקשתך לקבלת המלגה שנדחתה קיבלה התייחסות אי שוויונית ביחס לבקשות אחרות.

תוצאות הבדיקה

1. אי פרסום תוכנית צאל"ה-
תלונתך נמצאה לא מוצדקת באופן חלקי.
הבדיקה העלתה כי לאחר שמתפנה מקום לתכנית צאל"ה, מרכז הצעירים יוצא בפרסום בפייסבוק, מודעות בלוחות המודעות ברחבי היישוב, ובקבוצות וואטסאפ יישוביות. אכן התברר כי לא הועלה עד היום פרסום גם באתר המועצה המקומית או באפליקציית המועצה.
המלצתי בפני הגורמים הרלוונטיים לפרסם מעתה גם באתר המועצה
2. חוסר שוויוניות לקבלת מלגת צאל"ה
תלונתך נמצאה לא מוצדקת.
 - 2.1. ראשית עלי לציין כי כיוון שלא הגשת בקשה רשמית לקבלת מלגה, לא היה באפשרותי לבחון את הטיפול הספציפי בבקשתך.
 - 2.2. מבחינה של הבקשות שכן התקבלו במרכז הצעירים, לא מצאתי התנהלות שמעידה על חוסר שוויוניות. כל מגישי הבקשות מקבלים התייחסות שווה ועוברים ראיון וועדת קבלה.
 - 2.3. בקשר לתלונתך לגבי פניותיך לגורמים השונים במרכז הצעירים והעובדה כי לא חזרו אליך עם תשובה. המלצתי למרכז הצעירים להימנע מהתכתבויות והתחייבויות לא רשמיות בוואטסאפ או בכל אופן אחר, ולהפנות את כל הבקשות הלא רשמיות לאפיק הרשמי, כך שהטיפול בבקשות כמו שלך יבוצע באופן מיטבי ושוויוני.

2.4. בקשר לעצם פנייתך לקבלתך לתוכנית צאל"ה לשם קבלת מלגה בלבד ללא דיור. מדיניות מרכז הצעירים היא מעתה לא לאפשר זאת באופן גורף מסיבות כלכליות.

בברכת חג פסח שמח,

דוד שטרק, רו"ח

מבקר המועצה וממונה תלונות הציבור

העתק:

רוני מרום- ראש המועצה

בת מאיוסט- מנהלת מרכז הצעירים

בס"ד

י"ב כסלו תש"פ
10 דצמבר 2019

לכבוד:



**הנדון: מענה לתלונה בנושא מגרש מס' 54 בגוש 39590 חלקה 7 ברח' נחל ערבה 1 כניסה 3-
מכתבך מיום 20/9/19**

שלום רב,

בתאריך 20/09/2019 פנית ליועמ"ש המועצה המקומית מצפה רמון (להלן: "המועצה"), בטענות
הבאות על מפקח הבניה של המועצה:

1. מפקח הבניה של המועצה (להלן: "המפקח") חיכה חצי שנה לפני שהתריע בפניך על חריגת בנייה בפרויקט אותו אתה מלווה. ולאחר חצי שנה, ללא התייחסות קודמת הוא זימן אותך ל- "שימוע לפני הגשת תביעה משפטית".
2. המפקח עשה שימוש בשפה בוטה והתייחסות לא סבירה של נציג מועצה בין בזמן הפיקוח ובין בזמן השימוע.
3. המפקח מבצע אכיפה סלקטיבית

יועמ"ש המועצה בתגובתה אליך בתאריך 02/10/2019 ענתה לך בין השאר:

"חשומת לבך חופנה לכך כי תלונתך באשר למפקח הבניה הועברה לטיפולו של הממונה על תלונות הציבור במועצה".

בעקבות בקשת יועמ"ש המועצה בדקתי את טענותיך ולהלן תוצאות הבדיקה לפי סדר הטענות שנכתבו לעיל:

1. עיכוב של חצי שנה בין ביקורו של המפקח לבין ההתרעה ל- "שימוע לפני הגשת תביעה משפטית" מבלי התרעה מוקדמת לפני כן- התלונה נמצאה מוצדקת והועברה לידיעת מנהל הוועדה לתכנון ובניה לשם הפקת לקחים.
2. שימוש בשפה בוטה של המפקח- בדיקה של מנהלת הוועדה אל מול המפקח העלתה כי המפקח לא השתמש בשפה בוטה. בנוסבות אלו אין באפשרותי להכריע בתלונתך בעניין זה. יחד עם זאת מצאתי לנכון, למען הסדר הטוב ומבלי להביע עמדה באשר לאמור בתלונתך ובתגובת המפקח, להמליץ בפני מנהלת הוועדה לרענן את הנהלים בפני המפקח ויתר העובדים, באשר לאופן התבטאות כלפי התושבים ונציגיהם.
3. אכיפה סלקטיבית- התלונה אינה מוצדקת לאחר בחינת תיקי הפיקוח של מפקח הבניה לא מצאתי ראייה שהוא מבצע אכיפה סלקטיבית.

בברכה,

דוד שטרק, מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור
מועצה מקומית מצפה רמון

העתק:

רוני מרום- ראש המועצה

מרינה אידלשטיין- מנהלת הוועדה לתכנון ובניה

עו"ד ליזה פודגייצקי- יועמ"ש המועצה

דרור דבש- מנכ"ל המועצה