

מועצה מקומית מצפה רמון



ממונה על תלונות

הציבור

דוח לשנת

2015

מס' 1



**מועצה מקומית מצפה רמון
לשכת מבקר המועצה
וממונה על תלונות הציבור**

כ"ד טבת תשע"ו
14 ינואר, 2016
ד' שבט תשע"ו

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

הנידון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 1 לשנת 2015

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 1 של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2015, 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 2015 (החל מיום כניסתו לתפקיד ב- 02 למאי 2015) וכולל סקירה כללית על סמכויותיו, נתונים סטטיסטיים, מידע בדבר תלונות שנמצאו מוצדקות ולא מוצדקות ותיאור הטיפול בתלונות נבחרות.

החוק קובע בביסוסו 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.

השנה (החל מחודש מאי) התקבלו 10 פניות העונות להגזרה שנקבעה בחוק לתלונה.

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

תוכן עניינים

4	מבוא
5	רקע כללי
6	הליך בירור התלונות
8	נתונים כלליים
9	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
9	תוצאות בירור התלונות
10	התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2015
12	תיאור הטיפול במבחר תלונות
13	תשלום חריג של ארנונה
14	תחשיב שגוי של ארנונה
15	חוב עבר של ארנונה
16	בניה ללא היתר והפעלת צימרים
17	טיפול לא נאות של עובדת סוציאלית
19	טיפול בניקיון שכונה
20	נספח א' - תהליך טיפול בתלונות - ממונה על תלונות הציבור



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 הברור, 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 לברור 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 ברור התלונה העלה קיומו של ליקוי, רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך. הנילון או הממונה עליו יודיעו לממונה על האמצעים שנקטו 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 משמעותי וכנייל 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 הועברו מהנציבות 5 תלונות לטיפול הממונה, והתקבלה הכרעה לגופו של עניין ב 5 תלונות.

התלונות הועברו בהתאם לאמות המידה שנקבעו בנציבות בדבר תלונות המתאימות להתברר ע"י הממונה ברשות המקומית. התלונות שהועברו היו במגוון נושאים, בין היתר, חובי ארנונה, שירות לתושב, מפגעי תברואה וכיו"ב

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, לסווגה 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 בבית 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 כדן.

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 2015 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 10 פניות בכתב שנשלחו לממונה.

במסגרת הפניות הנ"ל נמצא, כי 7 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 2015:

אחוז	מספר התלונות	דרך קבלת התלונה
30%	3	דוא"ל
0	0	פקס
50%	5	דואר
20%	2	מסירה ידנית
100.0	10	סה"כ

מנתוני הטבלה לעיל עולה, כי התושבים ממעטים לפנות באמצעות דוא"ל על אף שפרטי הממונה פורסמו באתר האינטרנט של המועצה ובלוח המודעות של המועצה.

תוצאות בירור התלונות

בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 9 התלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2015:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2015		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
60%	6	התקבלה הכרעה לגופו של עניין ¹
30%	3	הבירור הופסק ²
10%	1	התלונה נדחתה על הסף ³
100	10	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 2015. מהנתונים עולה, כי בעניין מקרה אחד מתוך 6 שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין הייתה מוצדקת (16.7%) ו-5 תלונות אינן מוצדקות (83.3%), 3 תלונות הופסקו בירורן בשלבים שונים של הטיפול ו-1 תלונות נדחו 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 רק בשל התערבות הממונה.

הנושאים העיקריים שהבירור בהם הופסק בשלבים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו היו בנושא קבלת פירוט של חיוב בארנונה ונושאי טיפול בניקיון.

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 הנוקק 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 2015

אגף	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות שהתקבלה הכרעה	הבירור הופסק	התלונה נדחתה על הסף	נותרו
							לבירור בסוף שנה
ארנונה	3	-	2	2	1	-	-
הנדסה	2	1	1	2	-	-	-
רווחה	1	-	1	1	-	-	-
שפ"ע	4	-	1	1	1	1	1

נותרו לבירור בסוף שנה	התלונה נדחתה על הסף	הבירור הופסק	תלונות שהתקבלה הכרעה	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות מוצדקות	סה"כ תלונות	אגף
1	1	2	6	5	1	10	סה"כ

* כולל תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.



מועצה מקומית

מצפה רמון

תיאור

הטיפול במבחר

תלונות

תשלום חריג של ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית למחלקת הגבייה

רקע וממצאים

אדון א.ט, פנה למשרד מבקר המדינה בתאריך 03.02.2015 בתלונה כי הוא נדרש לשלם הפרש חריג בגין תשלום ארנונה לשנת 2014, לאחר ששילם למפרע את חיוב הארנונה לכל שנת 2014.

בתאריך 05.03.2015 (לפני כניסתו לתפקיד של הממונה על תלונות הציבור במועצה במאי 2015) פנה משרד מבקר המדינה לראש המועצה בבקשה להתייחס לטענת המתלונן.

בתאריך 07.06.2015 פנה מבקר המדינה פעם נוספת לראש המועצה, בבקשה לבדוק את טענותיו של המתלונן.

הממונה פנה למנהלת מחלקת הגבייה לבירור הנושא, ולהלן תוצאות הבדיקה: בשנת 2014 הייתה העלאה חריגה בתעריפי הארנונה שאושרה ע"י משרד הפנים ביולי שנת 2014. כבר בתחילת שנת 2014 עודכנו כלל התושבים גם באמצעות צו הארנונה וגם בשובר התקופתי כי במידה ותאושר ההעלאה החריגה בארנונה התעריפים יעודכנו בהתאם.

ולכן במהלך חודש אוגוסט בנוסף לשובר הרגיל שנשלח לתושבים נשלח גם שובר נפרד המציג את ההפרש ביחס לנכס של כל תושב וכמה הוא נדרש לשלם.

1. הדרישה לתשלום נשלחה לכלל התושבים גם לאלו ששילמו למפרע בתחילת השנה.

2. הדרישה לתשלום ההפרש נשלחה ונדרשה על ידנו באותה שנת מס בהתאם להודעה שנשלחה לתושבים במהלך השנה ולכן חל על החיוב רטרואקטיביות.

תוצאות הבירור

לפי האמור לעיל המועצה פעלה על פי חוק ותלונת המתלונן אינה מוצדקת לידיעה, החוק השתנה, והחל משנת 2015 את הצו החריג הנדרש בכל שנה מחילים כבר מתחילת השנה ולכן לא נוצר מצב כבעבר.

תחשיב שגוי של ארנונה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לגזברות ולמחלקת הגבייה.

רקע וממצאים

גברת א.ה פנתה לממונה על תלונות הציבור בתאריך 03.08.2015 בטענה כי למרות שביקשה מספר פעמים היא לא מקבלת את התחשיב של הארנונה שחויבה בה. כמו כן, טענה גברת א.ה כי על פי החלטת היועמ"ש של המועצה הגיעו אתה להסכמה על תעריפי ארנונה מוזלים שטרם באו לידי ביטוי בחשבונות הארנונה שמגיעים אליה.

תוך כדי בדיקת התלונה, המתלוננת קיבלה את התחשיב והגיעה להסכמה עם גזבר המועצה והיועמ"ש שלה על גובה.

תוצאות הבירור

כאמור **הבירור הופסק תוך כדי הבדיקה**, כיוון שהמתלוננת הגיעה להסכמה מול המועצה.

יש לציין כי החשב המלווה של המועצה לא אישר את הסכם הפשרה וכרגע הגברת מחויבת בתשלום מלא של הארנונה. הנושא מצוי כעת במו"מ מול התושבת ויצא מטיפולו של הממונה לתלונות הציבור.

חוב עבר של ארנונה

התלונה שלהלן רלוונטית למחלקת הגזברות ומחלקת גבייה.

רקע וממצאים

גברת ת.ז. התלונה בפני נציבות תלונות הציבור בתאריך 18.08.2015 את התלונות הבאות:

1. המועצה דורשת ממנה לשלם חוב ארנונה שהושת עליה לדבריה באיחור ניכר. לטענת המתלוננת, בשנת 2013 הודיעה לה המועצה במפתיע על חוב דמי ארנונה בגין שתי דירות בהן התגוררה בשכירות, כאשר בסוף 2008 כבר עזבה את מצפה רמון ועברה להתגורר באילת. המתלוננת פנתה בזמנו לראש המועצה הקודמת והמועצה ביטלה את החוב בגין דירה אחת אך לא הספיקה לבטל את החוב בגין הדירה השנייה ברחוב.
2. המועצה מחייבת אותה בדמי ארנונה, החל משנת 2014 על נכס אותו היא בונה, חרף העובדה שנאמר לה כי עליה להשלים את הבניה עד שנת 2015 וכי רק לאחר מכן תחויב בדמי ארנונה, מה גם שהיא טרם קיבלה טופס 4 עבורו.

תוצאות הבירור

הממונה בדק את טענות המתלוננת ולהלן תוצאות הבדיקה:

1. לעניין החוב על הדירה ברחוב ניצנה- לפי מצב חשבון נכון ל- 25.08.2015 נותר חוב של המתלוננת. על חיוב זה בוצעו בעבר מספר ניסיונות של פעולות אכיפה ללא הצלחה. **חוב זה טרם שולם כך שטענת המתלוננת נמצאה בלתי צודקת.**
2. לעניין הנכס ברחוב נחל רעים- מבקרה שבוצעה במחלקת הגבייה של המועצה על נכסים בבניה נמצא כי הנכס ברחוב נחל רעים, שעליו טוענת המתלוננת כי הוא טרם הושלם, ראוי למגורים והמתלוננת אף גרה בו בפועל ומפעילה בו צימר. בעקבות כך הומצאה למתלוננת הודעת שומה לשנת 2014 והלאה. – **טענת המתלוננת נמצאה שאינה צודקת.**

בניה ללא היתר והפעלת צימרים התלונה שלהלן רלוונטית למחלקת הנדסה.

רקע וממצאים

אדון א.ל התלונן בפני הממונה בתאריך 15.06.2015 כי לשכניו משני הצדדים קיימת בניה ללא היתר והפעלת צימרים ללא שימוש חורג.
לביסוס טענותיו העביר המתלונן תמונות ופרסומים שונים על הפעלת הצימר.
לטענת המתלונן הוא פנה מספר פעמים למחלקת הנדסה אך ללא תוצאות.
בפועל, מפקח של מחלקת הנדסה בדק את הנושא וקבע כי אכן נעשו חריגות בניה והוציא על כך מכתב לשכנים בנושא חריגות הבניה.
שכני המתלונן טוענים מצדם כי מכתבו של הפקח איננו מדויק ולוקה בחסר וכן שיש עשרות תושבים המפעילים דירות אירוח בביתם, שאליהם כלל לא פנו.

תוצאות הבירור

הממונה בדק את הטענות ומצא כי הן **מוצדקות אך בהסתייגות**. אכן, על פי דוח הפקח קיימות חריגות בניה ואכן מופעלות במקום דירות אירוח. יחד עם זאת, נכון להדגיש כי ישנם במועצה עשרות דירות אירוח כאלו. משמעות הדבר כי נדרש כאן טיפול רוחבי ולא דווקא פרטני.
הנושא, בהוראת ראש המועצה, הנושא הועבר לטיפול מהנדס המועצה ובמהלך החודשים הקרובים הנושא יטופל באופן רוחבי לכלל בעלי הצימרים בישוב.

טיפול לא נאות של עובדת סוציאלית

התלונה שלהלן רלוונטית למחלקת רווחה

רקע וממצאים

הגברת י.ג פנתה לנציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה בטענה כי העובדת סוציאלית (להלן: עו"ס) של המועצה אינה מטפלת בעניינה באופן נאות. לטענתה העו"ס מדברת אליה בגסות לרבות שהיא אוכלת ומשוחחת בטלפון בזמן פגישה אתה ומסרבת לסייע לה כנדרש.

בתאריך 22.07.2015 פנה נציב תלונות הציבור למועצה לשם בירור העניין.

הממונה פנה למנהלת מחלקת רווחה ולעו"ס על מנת לתחקר ולבדוק את הנושא. הבדיקה העלתה כי המתלוננת מוכרת ומטופלת על ידי מחלקת הרווחה בישוב עקב בעיות רפואיות, חוסר תעסוקה מתאימה, בדידות, סכסוך עם השכנים ובעיות חברתיות.

לטענת העו"ס, היא נפגשת עם המתלוננת גם ללא תיאום מראש מצדה, יותר מכך היא נמצאת בקשר טלפוני אתה, מאחר ולרוב אין למתלוננת שיחות יוצאות, העו"ס מתקשרת אליה וחוזרת לכל ההודעות והשיחות שלה.

להלן פירוט של אופן הטיפול במתלוננת בשנה אחרונה :

1. נערכו אצל המתלוננת שני ביקורי בית
2. סיוע ברכישת מקרר מקרן "אריסון" ללא כל השתתפות כולל הובלה והתקנה בביתה.
3. סיוע בהשגת הסדר בתשלומי ארנונה
4. הסדר בתשלומים מול חברת המים
5. סיוע לטיפול שיניים בסך 4000 ₪
6. סיוע לרכישת והתקנת בלוני גז.
7. חבילות מזון בתדירות של אחת לחודש-חודש וחצי.
8. לגבי טענתה כי העו"ס אכלה לידה, מבירור שנעשה עלה כי, המתלוננת מגיעה לעו"ס בכל זמן שהיא רוצה ולא בזמנים שמזמינים אותה ואכן הייתה פעם אחת שעו"ס הייתה בזמן אוכל והפסיקה את ארוחתה על מנת שהמתלוננת לא תחכה לה עד סיום ארוחתה.

תוצאות הבירור

הממונה בדק את טענות המתלוננת ואת תגובתה של העו"ס ומצאה כי טענותיה של המתלוננת אינן מוצדקות.
לא זו אף זו, לטענת מנהלת מחלקת רווחה עולה כי עו"ס, עשתה ועושה רבות למען המתלוננת.

טיפול בניקיון שכונה

התלונה שלהלן רלוונטית למחלקת שפ"ע

רקע וממצאים

בתאריך 24.09.2015 פנה לממונה, אדון י.ש וטען כי קיימת הזנחה של המועצה בשכונה בה הוא גר. לביסוס טענותיו הוא שלח תמונות המעידות על ההזנחה. לטענתו הוא פנה למנכ"ל המועצה שטען "שיש תכנית למועצה לסדר את כול הגיגון במצפה בשנה הקרובה". לדבריו של המתלונן, תגובתו של המנכ"ל לא מצדיקה את כמות הלכלוך והעדר הטיפול השוטף שקיים בשכונה. הממונה בחן את הנושא ואף ערך סיור בשכונה ובחן את היקף המפגעים עליהם התלונן התושב. כמו כן, הממונה פנה למנכ"ל המועצה בבקשה לטיפול של ניקיון השכונה. מנכ"ל המועצה הורה על ביצוע הניקיון.

תוצאות הבירור

הממונה מצא כי תלונתו של התושב נמצאה **מוצדקת**. יחד עם זאת נמצא כי הטיפול של המנכ"ל בתלונה היה מהיר ואפקטיבי, הלכך התלונה סווגה ככזאת שהברור בגינה הופסק, כיוון שהתלונה טופלה באופן מידי.

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

