



ממונה על תלונות

הציבור

דוח לשנת

2016

מס' 2

30 מאי 2017
ה' סיון תשע"ז

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

הנידון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 2 לשנת 2016

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 2 של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2016, 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 2016 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 2016 התקבלו 9 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
6	הליך בירור התלונות
8	נתונים כלליים
9	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
9	תוצאות בירור התלונות
10	התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2016
12	תיאור הטיפול במבחר תלונות
13	הימנעות אכיפה של מפגעים סביבתיים ע"י המועצה כנגד הישיבה התיכונית
15	עיכוב במתן טופס 4
20	ליקויים בתפקוד ועדת תכנון ובניה
23	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 בירור 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 תפקידיו, לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי 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

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 2016 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 11 פניות בכתב שנשלחו לממונה.

במסגרת הפניות הנ"ל נמצא, כי 9 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 2016:

אחוז	מספר התלונות	דרך קבלת התלונה
89%	8	דוא"ל
0%	0	פקס
0%	0	דואר
11%	1	מסירה ידנית
100.0	9	סה"כ

מנתוני הטבלה לעיל עולה, כי התושבים פונים בעיקר באמצעות דוא"ל לאחר 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 2016:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2016		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
66%	6	התקבלה הכרעה לגופו של עניין ⁽¹⁾
22%	2	הבירור הופסק ⁽²⁾
12%	1	התלונה נדחתה על הסף ⁽³⁾

100%	9	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 2016. מהנתונים עולה, כי בעניין שני מקרים מתוך שש שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין הייתה מוצדקת (33%), תלונה אחת אינן מוצדקת (17%) ושלוש תלונות מוצדקות באופן חלקי (50%), 2 תלונות הופסק 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 גם בשל התערבות הממונה.

הנושאים שהבירור בהם הופסק בשלבים של הטיפול משום שהעניין בא על תיקונו היו בנושאים של פנסיה 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 הנזקק להחלטה בדבר פנייתו. תשובה במועד מהווה מרכיב חשוב וצעד לשיפור השירות לציבור ולשם כך יש למנוע מצב בו פונים ממתינים 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 וליעול 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 2016 *

אגף	סה"כ תלונות	תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות שהתקבלה הכרעה	הבירור הופסק	התלונה נדחתה על הסף	נותרו לבירור בסוף שנה
הנדסה	3	3	0	3	-	-	-

נותרו לבירור בסוף שנה	התלונה נדחתה על הסף	הבירור הופסק	תלונות שהתקבלה הכרעה	תלונות שאינן מוצדקות	תלונות מוצדקות או מוצדקות חלקית	סה"כ תלונות	אגף
-	1	1	2	2	2	4	שפ"ע
-	0	1	1	2	0	2	אחרים
0	1	2	6	4	5	9	סה"כ

* כולל תלונות שהועברו מנציבות תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.



תיאור הטיפול במבחור תלונות

הימנעות אכיפה של מפגעים סביבתיים ע"י המועצה כנגד

הישיבה התיכונית

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית לאגף שפ"ע

רקע וממצאים

מר ע.ק. (להלן: "המתלונן"), פנה לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") בתאריך 04.9.2016, בנוגע להימנעות אכיפה של מפגעים סביבתיים ע"י המועצה כנגד הישיבה התיכונית. להלן פירוט טענות המתלונן:

"במהלך חודש יולי 2016 בוצעה התקנה מאסיבית של עשרות מזגנים בבנייני מגורי תלמידי הישיבה התורנית סביבתית בנחל ציה. במשך מספר ימים התגוללו אריזות המזגנים (קרטונים, קלקרים ושקיות ניילון) ברחוב.

נמסר לי כי לאחר העלאת תמונות המפגע לפייסבוק, הועברה הפסולת כולה למתקני פינוי המיועדים לקרטונים בלבד. לכאורה הפינוי בוצע על ידי עובדי מחלקת שפ"ע. מצ"ב תמונות של המפגע, הן ברחוב והן בקרטוניות".

לטענת המתלונן הישיבה התיכונית זוכה ליחס מועדף, כאשר המועצה מפנה על חשבונה לכלוך שנוצר על ידי הישיבה התיכונית, מה שאינה עושה כן לכל תושב.

הממונה בחן את תלונתו של המתלונן ע"י בדיקה מה הנוהל השגרתי לפינוי לכלוך שנוצר תושבים והאם מקובל לקנוס על לכלוך כזה.

מהבדיקה עולה כי מדיניות המועצה במקרים כאלו הינה להזהיר את הגורם המלכלך כי במידה ויימצא פעם נוספת כי הוא לכלך את המרחב הציבורי דינו להיקנס.

הממונה ביקש לראות האם המועצה פעלה כנגד הישיבה התיכונית באותה מדיניות כפי שהיא פועלת מול כל גורם אחר ונוכח לראות כי מנהל שפ"ע של המועצה דרש מראש הישיבה לנקות את הקרטונים. ראש הישיבה טען כי המוסד כולו כבר יצא לחופש ואין באפשרותו לנקות את הקרטונים. מנהל האגף לא רצה להשאיר את

המרחב הציבורי מלוכלך ולכן שלח את עובדיו לנקות את הקרטונים, במקביל מנהל שפ"ע הוציא מכתב אזהרה לישיבה, כמקובל, בו הוא מזהיר את הישיבה התיכונית שבפעם הבאה שהמוסד ילכלך את המרחב בציבורי הוא ייקנס כקבוע בחוק העזר. הממונה על תלונות הציבור ביקש וקיבל את המכתב הנ"ל.

כמו כן, טען המתלונן כי עובדי שפ"ע לא הפרידו את הפסולת כנדרש והשליכו את הפסולת שלא במתקן ייעודי לביסוס טענותיו של המתלונן תמונות המעידות על טענותיו אלו.

הממונה מצא כי טענתו של המתלונן מוצדקת, וכי עובדי הניקיון לא הקפידו על הפרדת הפסולת כנדרש.

מסקנות הברור

לפי האמור לעיל, טענתו של המתלונן לגבי אכיפה סלקטיבית כלפי הישיבה התיכונית אינה מוצדקת. יחד עם זאת יש לשקול האם המדיניות הכללית של המועצה לגבי קנסות על לכלוך מוכיחה את עצמה. ממומלץ לבדוק האם אכן ניתנו קנסות לגורמים שחזרו על לכלוך והאם נכון להמשיך במדיניות של אזהרה לפני ענישה.

כמו כן נמצא כי הטענה על אי הפרדת הפסולת של עובדי הניקיון הינה מוצדקת ויש להנחות אותם להקפיד על כך להבא.

עיכוב במתן טופס 4

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית למחלקת ההנדסה

רקע וממצאים

גברת ס.ו, פנתה לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") בתאריך 30.5.2016, בתלונה כי בקשתה לקבלת טופס 4 מתעכבת באופן חריג בשל בניית בריכה ומחסן. הממונה בחן את היתר הבניה, חוקים רלוונטיים, אסמכתאות שהמתלוננת שלחה וכן פנה לעובדי מחלקת הנדסה לבירור הנושא.

להלן השתלשלות המקרה:

בחודש אוקטובר שנת 2015 המתלוננת ובעלה ביקשו לקבל טופס 4 לביתם במצפה רמון. בחודש נובמבר שנת 2015, מחלקת הנדסה שלחה לזוג רשימת הערות לתיקון בקשר לקבלתם את טופס 4.

לאחר תיקון ההערות נשאו שני נושאים במחלוקת:

1. אישור בטיחות על בריכת השחייה
 2. פירוק מחסן שלא נבנה ע"פ התב"ע.
- נושא הבריכה נפתר תוך כדי הבדיקה ולכן הבדיקה התמקדה בנושא המחסן.**
הטענות בנושא המחסן:

1. אי עמידת המחלקה בהוראות חוק התכנון והבניה בנושא אישור המחסן ("חוק הפרגולות")

המתלוננת טוענת כי המחסן שברשותה אינו דורש אישור מיוחד בהתאם לתקנות התכנון והבניה (עבודות ומבנים הפטורים מהיתר). מבדיקת הממונה הסעיף עליו מסתמכת המתלוננת קובע:
"הקמת מחסן אחד לכל יחידת דיור, שמתקיימים בו תנאים אלה פטורה מהיתר:

(1) המחסן יוקם מחומרים קלים בלבד ;

(2) גודלו אינו עולה על 6 מטרים רבועים וגובהו אינו עולה על 2.05

מטרים ; אם המחסן בעל גג משופע, לא יעלה גובהו על 2.4 מטרים ;

(3) הוא לא יחובר לתשתיות לרבות מים וביוב וחשמל ;

(4) לא יוקם המחסן בשטח המיועד בהיתר לחניה, ולא יוצב במרפסת לא

מקורה בחזית קדמית, אלא אם כן הותר במפורש בתכנית או בהנחיות

המרחביות ;

(5) הודעה בדבר הקמת מחסן, ערוכה לפי הטופס שבתוספת, תימסר לרשות הרישוי בתוך 45 ימים ממועד הקמתו".

מחלקת הנדסה דחתה את טענת התושבת בתשובתה מסתמכת המחלקה על הסעיפים הבאים:

א. תנאי מספר 4 לסעיף שמתיר מחסן ללא היתר קובע: "לא יוקם המחסן בשטח המיועד בהיתר לחניה, ולא יוצב במרפסת לא מקורה בחזית קדמית, אלא אם כן הותר במפורש בתכנית או בהנחיות המרחביות".

משמעות הסעיף הינו כי הפטור למחסן כפוף לתב"ע.

ב. בסעיף 2 לתקנות נקבעו תנאים לפטור. תנאי 2(4) לפטור קובע: הם (הפטורים) מתאימים לתכניות ולהנחיות המרחביות החלות במקום, ואם ניתן היתר הקובע הוראות לגבי הקמתם, הם תואמים את הוראותיו

ג. סעיף 9.1 (ג) לתב"ע של המתלוננת קובע כי "לא יוקמו מבני עזר (שטחי שירות) נפרדים מהמבנה העיקרי, למעט חניה...". משמעות הסעיף כי במבנה של המתלוננת לא ניתן להקים מבנים נפרדים מהבניין.

מסקנת הבדיקה: סירובה של מחלקת ההנדסה לאשר את המחסן הינה סבירה ומבוססת על הוראות החוק

2. אמירות סותרות מצד מחלקת ההנדסה בנוגע לאישור המחסן
המתלוננת טוענת כי ניתנו לה מספר פעמים החלטות סותרות בנוגע למחסן. להלן דוגמאות לטענתה:
בתאריך 21 לפברואר 2016 טענה המתלוננת כי מזכירת הועדה לתכנון ובניה אמרה לה כי "המחסן בסדר".
בתאריך 23 למאי 2016 נאמר כי צריך למחוק את המחסן
בתאריך 24 למאי 2016 נאמר "שהכול בסדר".
בתאריך 29 למאי 2016 נאמר כי המחסן לא בהיתר ולכן הוא לא צריך להתקיים.

הממונה ביקש לקבל לידי תיעוד של האמירות הנ"ל. תגובת המתלוננת לבקשתו של הממונה הייתה כי הדברים נמסרו בע"פ (בכל ההתכתבויות שנמצאו המחלקה סירבה לאשר את המחסן).

הממונה פנה למזכירת הועדה לקבלת תגובתה. לטענתה: נאמר למתלוננת בע"פ כי מבחינת גודל המחסן בלבד הוא עומד בקריטריונים של הפטור, ולא הייתה כל כוונה להכשיר את המחסן.

מסקנת הבדיקה: עקב חוסר תיעוד לא ניתן להגיע להכרעה האם התלונה צודקת. בכל אופן מומלץ לקבוע נוהל בו התושבים יכולים להפנות את שאלותיהם בכתב בלבד והמענה לשאלות הינו בכתב. על מנת למנוע אי בהירות.

3. מחיקת המחסן מהתוכנית ע"י מחלקת הנדסה ללא אישור המתלוננת.

לטענת המתלוננת, המחלקה מחקה מהתוכניות את המחסן ללא אישורה. הממונה ביקש את תגובת המחלקה וביקש לבחון את המחיקה. בתגובה לדברי המתלוננת, טענה עובדת מחלקת הנדסה כי בעלה של המתלוננת ביצע את המחיקה ואף חתם על כך.

הממונה בחן את המחיקה ולא נמצאה חתימתו של בעלה של המתלוננת.
מסקנת הבדיקה: לא ניתן להכריע מי ביצע את המחיקה, אך ניתן להעיר כי במידה ומבוצעת מחיקה יש לתעד מי מחק, תאריך המחיקה והסיבה למחיקה.

יש לציין כי לדברי מהנדס המועצה, כיום לא ניתן לבצע מחיקות מתוכנית קיימת אלא נדרש להכין תכנית מעודכנת חדשה.

4. אפליה ביחס לאכיפה בין המתלוננת לשכניה.

המתלוננת טוענת לאכיפה סלקטיבית. לטענתה לשכנים שלה יש מחסנים דומים ולא מתבצעת נגדם אכיפה ואילו לגביה דווקא כן מתבצעת אכיפה. לטענת מהנדס המועצה, לא מדובר על אכיפה סלקטיבית. במסגרת המשאבים הקיימים למחלקה, הדגש לאכיפה ניתן לגבי התושבים שפונים לקבל שירותים מהמחלקה (קבלת היתר בניה, טופס 4 וכו'). לטענתו, כל תושב שפונה לקבל שירותים ממחלקת הנדסה מקבל יחס שווה.

מסקנת הבדיקה: הממונה לא מצא שבוצעה אפליה כלשהי ביחס למתלוננת. יחד עם זאת יש מקום לעשות חשיבה כיצד ניתן לאכוף את החוק לכלל התושבים.

5. רשלנות באיבוד מסמכים שנמסרו ידנית למחלקת ההנדסה. המתלוננת טוענת כי מסמכים שהוגשו למחלקה באוקטובר 2015 לרבות: מפות מדידה חתומות ע"י מודד, דיסק, הצהרה חתומה של מהנדס בנין, הצהרת מבקשים, הצהרת אדריכל ועוד נאבדו ע"י המחלקה והם נדרשו להגיש את המסמכים מחדש. מזכירת ועדת תכנון ובניה טוענת שהיא לא מכירה את המסמכים וייתכן כי המתלוננים הגיעו שלא בשעת קבלת קהל והשאירו את המסמכים על השולחן או לחילופין מסרו את המסמכים מבלי ליידע אותה. כיוון שמדובר על שנת 2015 בה היא עברה טיפולים רפואיים, ייתכן והמסמכים לא עברו אליה.

מסקנת הבדיקה: בעקבות תכתובות המיילים בעניין המסמכים הנ"ל, והעובדה כי גם מבחינת המחלקה ייתכן והמסמכים אבדו, ניתן להניח כי תלונה זו מוצדקת.

6. תלונה בנוגע לשירות וליחס הניתנים ע"י מחלקת הנדסה. המתלוננת טוענת כי היחס שהיא קיבלה מהמחלקה הינו "מתנשא". כמו כן, היא טוענת כי מיילים רבים שהיא שלחה למזכירת הועדה לא נענו. המתלוננת צרפה לטענתה זו התכתבויות של מיילים שלא נענו. **מסקנת הבדיקה: טענתה של המתלוננת על מיילים שלא נענו נמצאה מוצדקת. ביחס לטענתה ליחס מתנשא, אין באפשרות הממונה לבדוק זאת, אך יש להעיר שהמחלקה כנותני שירותים של המועצה, צריכה לתת דגש יתר על נושא השירות. העובדה כי תושבת מן השורה מרגישה כי מתבטאים אליה באופן מתנשא מחייבת בדק בית בנושא השירות לתושב.**

תוצאות הבירור

לפי האמור לעיל, ניתן לומר כי סירובה של מחלקת ההנדסה לאשר את המחסן הינו מבוסס וכי לא ניתן להסיק מהתלונה שקיים חשד לאכיפה סלקטיבית. יחד עם זאת להלן ההמלצות בנושאים הבאים:

1. לקיים נוהל בו שאלות ותשובות למחלקה יופנו בכתב בלבד (לשקול האם ניתן להכניס זאת לאתר החדש של הועדה).
 2. לא לאפשר מחיקה בתוכניות קיימות או לחילופין לאשר מחיקות אבל לתעד אותם באופן מסודר.
 3. לקיים נוהל של קבלה ותיעוד מסמכים המועברים למחלקה באופן שלא יאבדו.
 4. לשפר את נושא השירות במחלקה ביחס לתושבים.
-

ליקויים בתפקוד ועדת תכנון ובניה

התלונה בסקירה שלהלן רלוונטית למחלקת ההנדסה

רקע וממצאים

מר ע.ק. (להלן: "המתלונן"), פנה לממונה על תלונות הציבור (להלן: "הממונה") בתאריך 16.6.2016, בנוגע תפקודה של הועדה המקומית לתכנון ובניה (להלן: "הועדה"). להלן פירוט טענות המתלונן:

1. המתלונן טוען כי מאז מינויו ע"י מליאת המועצה לנציג בעל דעה מיעצת בוועדה, הוא לא קיבל כל סדר יום, זימון לישיבה או פרוטוקול. לטענתו, למעשה החלטת המליאה לא קוימה. כמו כן טוען המתלונן כי מנכ"ל המועצה אמר לו כי לא קוימו ישיבות מאז המינוי.

2. לטענת המתלונן בניגוד לנהלי הועדות המקומיות של משרד הפנים, אין המועצה מפרסמת מידע כלשהו באתר הועדה המקומית לתכנון ובניה. האתר האמור להגיש לציבור מידע מגוון באשר לפעילות הועדה, אך למעשה האתר אינו מתעדכן. מעבר לאי קיום הנוהל, אי זמינות המידע פוגעת ביכולתם של התושבים לבחון, לבקר ובמקרה הצורך גם לקיים הליך מסודר של התנגדות להחלטות הועדה. לטענת המתלונן, כבר לפני יותר מחצי שנה, פנה בעניין לראש המועצה והובטח כי עוד זמן קצר עולה לאוויר אתר מעודכן אשר ינגיש את המידע. לטענתו, בפועל לא נעשה דבר לתקן את המעוות.

הממונה בחן את התלונה, קיבל חוות דעת של יועמ"ש המועצה, עיין בהוראות החוק, ערך פגישות עם מהנדס המועצה ולהלן תוצאות הבדיקה:

1. בנוגע לטענת המתלונן כי אינו מקבל זימונים לישיבות, ביקש הממונה לקבל חוות דעת מהיועמ"ש של המועצה בקשר למעמדו של המתלונן בישיבות הועדה לתכנון ובניה. להלן ציטוט רלוונטי מחוות דעתו של היועמ"ש (ההדגשים נעשו ע"י הממונה):

"המינוי הנוכחי של *** לא עבר את הנוהל ולכן עקרונית, בישיבות רגילות של הועדה אין חובה לזמנו כמו שמזמנים חברי וועדה, לבד מן הפרסום הרגיל שמודיע כי הישיבה מתכנסת ביום ושעה. כמובן שלנוכח הרצון שהביעה המליאה במינויו, יש לשקול את זימונו. להוסיף על האמור שבישיבות מסוימות רשאית הועדה להחליט כי מדובר בישיבה סגורה ללא משקיפים ואז גם אין חובה לאפשר למשקיפים להשתתף. הדבר מסור כמובן לשיקול דעת הועדה".

משמעות חוות הדעת הינה שאין חובה חוקית לזמן את המתלונן אלא הדבר מסור לשיקול דעת הועדה. יחד עם זאת העובדה כי המתלונן מונה ע"י המליאה מחייבת את הועדה לשקול לזמנו.

תוך כדי הבדיקה, ביצע הממונה בדיקת משנה האם המועצה עומדת בהוראות חוק התכנון והבניה באשר להרכב חברי הועדה לתכנון ובניה. להלן טבלה המפרטת את ממצאי הבדיקה:

סעיף בחוק	חבר הועדה	מונה/ לא מונה
18 (ב) (1)	נציג שר האוצר	X
18 (ב) (1)	נציג השר לאיכות הסביבה	V
18 (ב) (1)	נציג שר הבינוי והשיכון	V
18 (ב) (1)	נציג שר הבריאות	V
18 (ב) (1)	נציג המשטרה	V
18 (ב) (1)	נציג שר התחבורה	V
18 (ב) (2)	נציג רשות מקרקעי ישראל	V
18 (ב) (3)	נציג שר האוצר (נציג נוסף)	X
18 (ב) (4)	נציג שר החקלאות	X
18 (ב) (5)	נציג הרשות לשמירת הטבע והגנים הלאומיים	V

משמעות הטבלה הינה כי בוועדה צריכים להיות שני נציגים למשרד האוצר ונציג משרד החקלאות שאינם מזומנים.

2. בקשר לטענת המתלונן על אתר האינטרנט של הועדה: המתלונן טוען כי בניגוד לנהלי הועדות המקומיות של משרד הפנים, אין המועצה מפרסמת מידע כלשהו באתר הועדה המקומית לתכנון ובניה ולמעשה האתר אינו מתעדכן.

בדיקת הממונה העלתה שטענתו של המתלונן צודקת באופן חלקי. פרוטוקולים של ישיבות הועדה אכן לא מתעדכנות באתר. לדברי המהנדס קיימת בעיה בשרתים של משרדי הועדה ולכן לא ניתן להעלות פרוטוקולים, לדבריו הוא מודע לבעיה ומטפל בה.

יחד עם זאת טענת המתלונן כי: "אין המועצה מפרסמת מידע כלשהו באתר הועדה המקומית לתכנון ובניה ולמעשה האתר אינו מתעדכן", אינו מדויק האתר עלה לאוויר בחודשים האחרונים והוא מכיל מידע שימושי רב לרבות: טבלת תעריפים, טפסים ונהלים, הנחיות שונות וכיוצ"ב.

מסקנות הבירור

לפי האמור לעיל, ניתן לומר כי הטענה בדבר אי זימונו של המתלונן לוועדה הינה טענה שלא עמדה במבחן המשפטי ואילו טענתו בדבר עדכון אתר האינטרנט של הועדה הינה מוצדקת באופן חלקי.

להלן המלצות הממונה על תלונות הציבור:

1. על אף שאין חובה לזמן את המתלונן כפי שמזמנים חברי וועדה, (לבד מן הפרסום הרגיל שמודיע כי הישיבה מתכנסת ביום ושעה), לנוכח הרצון שהביעה המליאה במינויו, יש לשקול את זימונו.
2. על הועדה למנות נציגים מייעצים מטעם משרדי האוצר (2 נציגים) והחקלאות.
3. על הועדה, בהתייעצות עם מנכ"ל המועצה לקבוע לוי"ז לשדרוג אתר האינטרנט על מנת שיועלו פרוטוקולים כפי שמחייב החוק.

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

