



# ממונה על תלונות

## הציבור

## דוח לשנת

## 2018

## מס' 4

25 מרץ 2018  
יח' אדר ב' תשע"ט

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

### **הנידון: דוח ממונה על תלונות הציבור מס' 4 לשנת 2018**

הנני מתכבד להגיש את הדוח השנתי מס' 4 של ממונה על תלונות הציבור לשנת 2018, 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 2018 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 2018 התקבלו 12 פניות העונות להגדרה שנקבעה בחוק לתלונה.

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

<b><u>תוכן עניינים</u></b>	
<b>4</b>	<b>מבוא</b>
5	רקע כללי
6	הליך בירור התלונות
<b>8</b>	<b>נתונים כלליים</b>
9	התפלגות התלונות לפי דרך קבלת התלונה
9	תוצאות בירור התלונות
11	התפלגות תוצאות הטיפול בתלונות בשנת 2018
<b>12</b>	<b>תיאור הטיפול במבחר תלונות</b>
12	תמצית טיפול בתלונות
14	מענה לתלונה בנושא אי נגישות היתרי בניה ואי פרסום סדרי יום
15	מענה לתלונה בנושא שימוש המועצה המקומית במבנה הכולל עבירות בניה
16	מענה לתלונה בנושא גובה ארנונה
17	<b>נספח א' - תהליך טיפול בתלונות - ממונה על תלונות הציבור</b>



**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 שננקטו 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 2018 התקבלו בלשכת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור 20 פניות בכתב שנשלחו לממונה.

במסגרת הפניות הנ"ל נמצא, כי 12 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 2017:

אחוז	מספר התלונות	דרך קבלת התלונה
50%	6	דוא"ל
42%	5	אתר האינטרנט
8%	1	דואר/ מסירה ידנית
100.0	12	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 2018:

תלונות שבוררו והסתיימו בשנת 2017		תוצאות הבירור
באחוזים	במספרים	
42%	5	התקבלה הכרעה לגופו של עניין <sup>(1)</sup>
33%	4	הבירור הופסק <sup>(2)</sup>
17%	2	התלונה נדחתה על הסף <sup>(3)</sup>

8%	1	<b>הטיפול בתלונה טרם הסתיים</b>
<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>סה"כ</b>

- (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 2018. מהנתונים עולה, כי בעניין שלושה מקרים מתוך חמישה שהתקבלה בעניינם הכרעה לגופו של עניין הייתה מוצדקת או מוצדקת בחלקה (60%), ושתי תלונות אינן מוצדקות (40%). כמו כן, ארבע תלונות הופסקו בירורן בשלבים שונים של הטיפול ושתי 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 גנרטור מרעיש, מענה במחלקת הנדסה וטיפול בחתולים ולכלוך.

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 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 2018 \*

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	4	2	-	2	2	-	-
גבייה	3	-	1	1	1	1	-
שפ"ע	2	-	1	1	1	-	-
אחרים	3	1	-	1		1	1
<b>סה"כ</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

\* 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"ד
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";		גבייה	השגה בדבר חיוב ארנונה	29/11/18	1.1
נשלחו למתלונן מס' התראות בדואר רשום	לא מוצדק	גבייה	עיקול חשבון בנק – ללא התראה מראש	18/07/18	1.2
הבירור הופסק- המתלונן קיבל את עמדת מחלקת גבייה ושילם את החוב		גבייה	דרישת תשלום שלא כהוגן וללא מענה.	10/01/18	1.3
נדחתה על הסף- שייך לטיפול משטרת. המועצה פועלת להכנסת חוק עזר בנושא		יחידה סביבתית	רעש מהשכנים	27/08/18	2.1
התלונה מוצדקת	מוצדק	חינוך	רישום גנים- תקלות במערכת רישום הגנים ואי מתן מענה מצד המחלקה	16/08/18	3.1
לאחר בדיקה של מחלקת שפ"ע, הנזק לא נגרם מתשתיות ציבוריות אלא מתשתיות פרטיות	לא מוצדק	שפ"ע	נזק מים בבית פרטי כתוצאה מתשתיות לקויות	30/07/18	4.1
הבירור הופסק- טופל בזמן אמת ע"י מחלקת שפ"ע		שפ"ע	חתולים ולכלוך	31/01/18	4.2
הבירור הופסק- טופל וסודר ע"י מנכ"ל המועצה, מהנדס ויועמ"ש		הנדסה	גנרטור ומבנה של הוט שעושה רעש	02/07/18	5.1
אין היתר למבנה המועצה החדש	מוצדק	הנדסה	היתר בנייה למבנה המועצה	10/06/18	5.2
הבירור הופסק- ניתן המענה לתושב ולבא כוחו		הנדסה	אי מתן מענה במחלקת הנדסה להיתר בניה	11/05/18	5.3
אתר הוועדה לא מפרסמת את היתרי הבניה אלא לפי דרישה	מוצדק חלקית	הנדסה	פרסום באתר הוועדה לתכנון ובניה	11/02/18	5.4
פתוח- בטיפול היועמ"ש		יועמ"ש	העברת כיכר צבי הזן	18/06/18	6.1

## מענה לתלונה בנושא אי נגישות היתרי בניה ואי פרסום סדרי

### יום של דיוני הוועדה

הבדיקה העלתה כי הוועדה המקומית עבדה בשנה האחרונה על ביצוע ההכנות התשתיות על מנת להנגיש את המידע לציבור בהתאם לדרישת החוק. בין היתר הוקם אתר חדש לוועדה.

הבדיקה העלתה כי אלו התהליכים שמבוצעים על ידי הוועדה לתכנון ובניה בשנה האחרונה (טרם הושלמו כל התהליכים):

- הקמת אתר נגיש (מותאם גם לשימוש בנייד)
- טיוב התב"עות
- סריקת ארכיב הוועדה (כ-1000 היתרים)
- סריקת פרוטוקולים (נוכחים וההיסטוריים)
- הקמת מערכת GIS ועדכון שכבות רבות (פתוח לציבור הרחב)
- הקמת מערכת ייעודי קרקע

### התייחסות לתלונה

להלן מסקנות הבדיקה שבוצעה:

1. הבדיקה העלתה כי הטענה נכונה וטרם ניתן לצפות בהיתרי הבניה. ביקשנו לבדוק, ולקבל הסבר מניח את הדעת מדוע לא ניתן לצפות בהיתרים. בדיקתנו העלתה כי בימים אלו מבוצע טיוב של כל הבקשות הקיימות בארכיון הוועדה. לדברי מנהל מחלקת הנדסה, בסיום התהליך (במהלך החודשים הקרובים) יוכל כל תושב להיכנס לתיקי הבקשה דרך האתר, לצפות בהיתר, בתכנית המאושרת ובמסמכים שונים. כיום, כיוון שהמסמכים טרם עברו טיוב, הוועדה לא מעוניינת לעלות אותם בפני הציבור על מנת שלא להטעות. ממליץ לעקוב אחר הנושא. במידה וההיתרים לא עולים לאתר בחודשים הקרובים, אשמח לקבל עדכון.

2. תלונתך בעניין אי פרסום סדרי היום - בדיקתנו העלתה כי סדרי היום של הוועדה אכן מועלים ומופיעים באתר, ניתן לצפות בסדר יום (תחת "צפייה בסדרי יום") כל עוד לא התקיימה הוועדה.  
לנוחיותך מצ"ב הקישור [/https://mizpe.bartech-net.co.il/MeetingAgenda](https://mizpe.bartech-net.co.il/MeetingAgenda)  
לאחר קיום הוועדה, סדר היום עובר אוטומטית לארכיב הישיבה וניתן לראות אותו כאשר נכנסים לדף של הישיבה הרלוונטית.  
לנוחיותך מצ"ב גם קישור לארכיב [https://mizpe.bartech-](https://mizpe.bartech-net.co.il/SearchMeetings#tabs-22)

## **מענה לתלונה בנושא שימוש המועצה המקומית במבנה הכולל עבירות בניה**

תלונתך בנושא שימוש המועצה המקומית במבנה הכולל חריגות בניה נמצאה מוצדקת. המועצה אכן משתמשת במבנה ללא היתר בניה וללא תכנית לשעת חירום. מבירור שערכת, בפני המועצה עמדו שתי חלופות ריאליות:

1. להישאר במבנה המועצה הישן שלא כולל חריגות בניה אבל כולל בעיות חוקיות אחרות של נגישות ומיגון
2. מעבר למבנה החדש הכולל בעיות בניה.

המועצה פנתה לבעלים של מבנה המועצה הישן - על מנת שיסדירו את בעיית הנגישות. הבעלים סירבו לשתף פעולה עם מהלך ההנגשה ולכן הנהלת המועצה החליטה על פי סדרי העדיפויות שלה לעבור למבנה נגיש יותר הכולל חריגות בניה מאשר להישאר במבנה הנוכחי שאיננו נגיש, וזאת על מנת להקל על התושבים שאינם יכולים או מתקשים להגיע למבנה שאיננו נגיש ונמנעת מהם הזכות של הגעה וקבלת שירות במשרדי המועצה.

בקשר לחריגות הבניה, פניתי להנהלת המועצה על מנת לקבל הבהרות היכן וכיצד מתכוונים להסדיר את המבנה. נמצא כי המועצה פועלת להסדיר את המבנה כחלק מתכנון תב"ע המסדירה מחדש את כל אזור "לב רמון". תכנון התב"ע החל והוא עומד כרגע בשלב המדידות.

## מענה לתלונה בנושא גובה ארנונה

בתאריך 29/11/18 הגשת תלונה באמצעות אתר האינטרנט של המועצה. בתלונתך טענת כי גודל הנכס בו אתה מתגורר שגוי לצורך תשלום הארנונה, ואתה מבקש מדידה נוספת.

תגובתי הינה שאינני רשאי לבדוק את התלונה 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";

בנידון דידן מדובר על תלונה שאפשר להגיש עליה ערר בועדת ערר ולכן אין זה בסמכותי לבדוק את התלונה.



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

