



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

עיריית רהט¹

¹ הדוח נערך על ידי רו"ח בת אל זילברמן



תוכן עניינים

מכתב הממונה על תלונות הציבור לראש עיריית רהט	3
1 המסגרת החוקית	4
2 תכולת הדוח	5
3 תרשים תהליך הטיפול בתלונה	6
4 נתונים סטטיסטיים לשנת 2020	7
5 פירוט התלונות	8
נספחים	13

לכבוד

פאיז אבו סהיבאן, ראש עיריית רהט

חברי מליאת מועצת העיר, רהט

מכתב הממונה על תלונות הציבור לראש עיריית רהט

הריני מתכבד בזאת להגיד את הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2020.

הדוח מוגש בהתאם לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) התשס"ח- 2008 (להלן "החוק"), סעיף 15.

הרשות המקומית הינה דרג המשילות הנגיש ביותר לאזרחי העיר ונועדה לשרתו. על כן, יש לוודא כי השירות עליו אמונה העירייה יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית.

התלונות המתקבלות מהוות מעין "משוב" על איכות השירות הניתן לתושבים ומאפשרות לעירייה לבקר את פעולותיה ולשפר את תפקודה.

יצוין כי דוח זה במתכונתו הנוכחית מוגש לראשונה במסגרת תפקידי כממונה על תלונות הציבור.

בברכה

עאמר אבו האני



מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

עיריית רהט

העתק – עלי אבו אלחסן, מזכיר העירייה.

1. המסגרת החוקית

הממונה על תלונות הציבור פועל על פי חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008 (להלן "החוק")

בין שאר המטלות המוגדרות בחוק, נקבע כי הממונה על תלונות הציבור בעירייה (להלן "הממונה"):

- א. יברר תלונות על העירייה ומוסדותיה.
- ב. יברר תלונות על עובדי העירייה.
- ג. יברר תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה.
- ד. יברר תלונות על גוף עירוני מבוקר, לרבות עובדיו ונושאי המשרה בו.

הממונה רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון ועליו לבצע את תפקידו בצורה עצמאית ובלתי תלויה. הממונה יקפיד על דיסקרטיות בכל הנוגע למידע המתקבל בלשכתו תוך כדי הטיפול בתלונה ולא לעשות בו שימוש אחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר העירייה, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין.

עוד קובע החוק כי הממונה יגיש לראש הרשות ולמועצת הרשות דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ – 1 במאי בכל שנה. על מליאת מועצת העיר לקיים דיון בעניין הדוח בתוך חודשיים מהיום שהוגש לה הדוח.

הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

2. תכולת הדוח

דוח זה מתייחס **לתלונות** שהופנו על ידי התושבים ללשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור בעיר רהט (להלן "הממונה"). **הדוח אינו כולל פניות נוספות** שהתקבלו בלשכת הממונה והועברו לטיפול הגורם הרלוונטי בעירייה.

פניה – בעלת אופי של מילוי בקשה, מסירת מידע, הסברים.

תלונה – קיים צורך לבצע בירור מעמיק, בדיקת תהליכים והנסיבות להיווצרותה וכן קיום מעקב אחר אופן הטיפול.

כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על עובד, נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר², על עובד על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

תלונה כאמור יכולה להיות על הרשות המקומית או על עובד או נושא משרה ברשות המקומית או בגוף רשותי מבוקר ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

- 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 דעות של הממונה, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו אי צדק בולט³.

התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסות הגורם האחראי על הנושא בעירייה ונערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים במידת הצורך.

² כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות
³ כמפורט בחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008, סעיף 5.



3. תרשים תהליך הטיפול בתלונה



4. נתונים סטטיסטיים לשנת 2020⁴

- א. בשנת 2020 התקבלו בלשכת הממונה 71 פניות. מתוכן, סווגו 10 כתלונות בהתאם להגדרות החוק וטופלו על ידי לשכת הממונה.
- כלומר, שיעור התלונות העונות על הגדרת תלונה מתוך סך הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2020 הינו 14%.
- כלומר, יתר הפניות שלא סווגו כתלונות (61 פניות, 86%) הועברו לטיפול המוקד העירוני.
- ב. מתוך 10 התלונות, נמצאו 6 תלונות מוצדקות ותלונה אחת מוצדקת חלקית. שאר התלונות (3 תלונות) נמצאו כלא מוצדקות.
- כלומר, שיעור התלונות המוצדקות (כולל המוצדקות חלקית) מכלל התלונות לשנת 2020 עמד על 70%.
- ג. חלוקת סך התלונות לפי נושאים



⁴ הדוח מתייחס לפניות ולתלונות בתקופה שבין 1.5.2020 – 30.4.2021.

5. פירוט התלונות לשנת 2020.

א. **קירוי פרוזדור בבית הספר התיכון אלנוור** – צוות בית הספר הגיש תלונה בתאריך 30.9.2020 בגין קירוי הפרוזדור שהותקן בבית הספר בשנת 2018. נטען כי הקירוי שהותקן קולט ואוגר חום מעבר לרגיל כך שלא ניתן לשהות בבית הספר משום שחם מאוד.

מחלקת תלונות הציבור (להלן "המחלקה") ערכה פגישות עם מהנדס העיר וכן בוצע סיור בבית הספר בהשתתפות מנהל בית הספר, נציג מחלקת הנדסה ומבקר העירייה. כמו כן, נתקבלו מסמכי המכרז להתקנת הקירוי, חשבוניות רלוונטיות, אישור גמר תשלום וכן אישור מכון התקנים לחומר שהותקן.

עלה, כי **התלונה מוצדקת**. החומר ממנו עשוי הקירוי החדש הוא פוליקרבונט. חומר זה אוגר את חום השמש ומקרין אותו חזרה בצורה מוגברת. המהנדס הציע תכנית עתידית להחלפתו בקירוי בטון קבוע. התכנית עתידה לצאת אל הפועל במועד משוער של עד שמונה חודשים מיום מתן המענה⁵.

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם/ מוצע לנושא התלונה - מומלץ כי תהיה בדיקת מומחה חיצוני וקבלת חוות דעת חיצונית, מקצועית וניטרלית שתצביע על מקור הבעיה, בשים לב לכך שהחומר שהיה מותקן קודם לכן הוא **חומר דומה** אך לא היו תלונות עד אשר נגרם נזק לקירוי הקודם והוא הוחלף כאמור.

ב. **תכנון שכונה 36** – שני תושבי העיר הגישו תלונות (20.1.2021, 4.2.2021) בגין תכנון שכונה חדשה באזור מגוריהם, הסמוך לכניסה לעיר מקיבוץ שובל⁶. לטענתם, הם לא שותפו בהליך שיתוף הציבור על אף שמדובר בתכנון המתייחס לבניה על אדמה פרטית בבעלותם אשר קיבלו בירושה. לדבריהם, הם אינם מיוצגים על ידי צד שלישי.

המחלקה ביצעה בדיקה מול מחלקת ההנדסה בעירייה וכן מול הועדה המקומית לתכנון ובניה. עלה, כי האחריות ליישום תהליך שיתוף הציבור מוטלת על הרשות להתיישבות הבדואים (להלן "הרשות"). לאחר פניה לרשות ובירור מעמיק מולם, עלה כי המתלוננים לא שותפו בהליך. **התלונה מוצדקת**. המחלקה קישרה בין המתלוננים לבין הרשות להמשך טיפול.

⁵ 1.11.2020

⁶ תב"ע 618-0462630

ג. **מפגע בטיחותי במדרכה** - תושב הגיש תלונה ב 9.7.2020 בגין מדרכה שחסרות בה אבנים משתלבות בשכונה 27. המתלונן טוען כי מדובר במפגע בטיחותי וכן בנראות לקויה. **התלונה מוצדקת.**

המחלקה פנתה למחלקת הנדסה וקיימה בירור בנוגע לקיומה של תכנית לשיקום מדרכות לקויות. עלה, כי הבעיה שהעלה התושב בתלונתו חוזרת על עצמה ברחבי העיר וכי קיימת תכנית עבודה לתיקון ליקויים מסוג זה. זמן התיקון המשוער הינו תוך ארבעה חודשים מיום המענה⁷. מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם / מוצע – גיבוש תכנית עבודה רב שנתית אשר תכלול מיפוי התשתיות התקולות ברחבי העיר, לרבות אומדנים כספיים וקביעת סדר עדיפות לביצוע.

ד. **אי השלמת פיתוח במתחם אלפורת** - תושב העיר הגיש תלונה בתאריך 23.7.2020 בגין אי השלמת הפיתוח במתחם אלפורת. לדבריו, באזור מגוריו עבודות הפיתוח לא הושלמו. כפועל יוצא, לא הוקמו מדרכות וישנם בורות וחפירות בכביש. בנוסף, קיימת עשבייה ופתחי ניקוז ללא מכסה.

המחלקה פנתה למחלקת ההנדסה בעירייה לבירור טענות התושב. עלה, כי הפיתוח במתחם מבוצע על ידי הרשות להתיישבות הבדואים ועל כן הרשות אחראית להקמת המדרכות והשלמת סלילת הכביש כך שיכוסו הבורות בכביש. במקביל, המחלקה פנתה לאגף שפ"ע בעירייה בנוגע לעשבייה באזור ונענתה כי גם נושא זה נמצא תחת טיפול הרשות להתיישבות הבדואים. **התלונה מוצדקת**, אך אחריות הטיפול אינה תחת עיריית רהט.

המחלקה ביקרה באזור המדובר בתלונה בתאריך 25.4.2021. נצפה כי המדרכות הוקמו, אך בורות הניקוז והעשבייה טרם טופלו.⁸

ה. **הענקת רישיון עסק** - תושב הגיש תלונה ב 26.7.2020 בגין סירוב מחלקת רישוי עסקים להעניק לו רישיון עסק. לטענתו, הסירוב נובע מסיבות שאינן רלוונטיות – המחלקה דרשה מהמתלונן לספק אישור נגישות למקום העסק ולספק אישור עבור הפתיחה ממושרד הבריאות, אך המתלונן טוען כי אין צורך בכך מאחר והשטח קטן מ-100 מ"ר. המתלונן הגיש את התלונה בצירוף מסמכים שונים.

⁷ 7.4.2021
⁸ ראה נספח 1, תמונות מהמקום

המחלקה סקרה את המסמכים שהוגשו על ידי המתלונן וכן ערכה בירור עם מחלקת רישוי עסקים בעירייה. עולה, כי המתלונן ביקש לקבל רישיון לפתיחת בית מרקחת בעיר. המתלונן סורב משום שלא השלים את הגשת המסמכים הנדרשים על פי חוק על מנת לקבל רישיון עסק. זאת ועוד, המתלונן הונחה והופנה לגורמים רלוונטיים וקיבל הסבר מקיף בדבר התנאים הנדרשים להתקיים על מנת לפתוח עסק שמשרת את בריאות כלל הציבור. המתלונן ביקש לקצר הליכים ולדלג על שלבים הכרחיים לקבלת הרישיון, וזאת על פי חוק. **התלונה לא מוצדקת.**

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם / מוצע לנושא התלונה – מומלץ כי מחלקת רישוי עסקים תבצע הליך הסברה נרחב ברחבי העיר בדבר הסדרת רישיון עסק, לרבות המסמכים הנלווים הדרושים לשם השלמת תהליך זה. בנוסף, ניתן להעלות את כל המידע לאתר העירייה בצורה מונגשת וידידותית לתושבים.

ו. **מפגע בטיחותי סביבתי** - תושב העיר הגיש תלונה ב 4.9.2020 בגין עץ נטוע בשכונה 21 ששורשיו גרמו לנזק למדרכה על ידי עקירת האבנים המשתלבות. כמו כן, נאגר לכלוך רב מפירות העץ על המדרכה ועל עוברי אורח. לטענת המתלונן, האחראי על הגינון ביקש מהמתלונן לגזום את העץ בכוחות עצמו. המחלקה ביצעה בירור מול אגף שפ"ע ואף נשלחו תמונות. אגף שפ"ע טיפל במפגע. **התלונה מוצדקת.**⁹

ז. **שירות לתושב במזכירות העירייה** - תושבת העיר התלוננה ב 14.1.2021 על שירות לקוי שקיבלה לטענתה ממזכירת מזכיר העירייה וכן על ריח לא נעים של עישון וסיגריות במשרד לשכת מזכיר העירייה. המתלוננת הגיעה לצורך הנפקת אישור תושב. על פי טענת המתלוננת, מזכירת מזכיר העירייה לא קיבלה אותה על אף שמדובר בשעות העבודה ולכן לא הצליחה לקבל אישור תושב ויצאה בידיים ריקות. כמו כן, המתלוננת ציינה כי טון הדיבור והמענה שקיבלה היה לא הולם ולא מכבד.

המחלקה יצרה קשר טלפוני עם המתלוננת על מנת לוודא כי קיבלה את אישור התושב שלה. לאחר מכן, נבדקו טענותיה מול מזכירת מזכיר העירייה.

⁹ ראה נספח 2 – תמונות מהמקום

מהבירור עולה כי **התלונה מוצדקת באופן חלקי**. אכן המתלוננת הגיעה למשרד מזכיר העירייה במהלך יום העבודה אך לא בשעות קבלת הקהל. יחד עם זאת, ניכר כי במשרדה של מזכירת מזכיר העירייה עומד ריח עישון חזק באוויר. תשומת ליבה של מזכירת מזכיר העירייה הופנתה לאיסור בדבר עישון במקומות ציבוריים, לרבות ציון החוק הספציפי.

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם / מוצע לנושא התלונה – מומלץ לפרסם שעות קבלת קהל באתר העירייה וברשתות החברתיות השונות וכן לתלות שלט על דלת מזכירות העירייה ובלוח המודעות. בנוסף, מומלץ לבצע עדכון גורף בכלל יחידות העירייה בדבר איסור עישון בבניין העירייה.

ח. **מתן שירות באגף הרווחה** - תושב אשר מטופל על ידי אגף הרווחה בעיריית רהט הגיש תלונה ב 25.8.2020. לטענתו, פניותיו לאגף הרווחה אינן מטופלות כלל. בין היתר, ביקש שיגיעו מטעם הרווחה לביקור בית מאחר והבית שבו הוא מתגורר אינו מאפשר תנאי מחיה הולמים. לטענתו, אגף הרווחה סירב לבצע ביקור בית.

המחלקה בדקה את טענותיו של המתלונן מול אגף הרווחה ומצאה כי **התלונה אינה מוצדקת**. הרווחה סיפקה למתלונן סיוע מקיף אשר כולל תמיכה, הכוונה וייעוץ. בנוסף, המתלונן קיבל סיוע חומרי על פי הקריטריונים והזכאות שקבע משרד הרווחה, לרבות טיפולים פסיכולוגיים במימון משרד הרווחה.

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם / מוצע לנושא התלונה - מומלץ להקפיד לרענן את תיקי המטופלים באגף הרווחה בתדירות גבוהה על מנת להתעדכן על שינוי במצבם באופן שוטף.

ט. **פרסום מכרז למשרת רכז/ת חירום ומקלטים, אגף בטחון, עיריית רהט** - שלושה תושבי העיר הגישו תלונה ביום 3.1.2021 בגין פרסום לקוי למכרז הנ"ל¹⁰. המתלוננים טענו כי המכרז לא פורסם כנדרש ומשום כך נבצרה מהם זכות ההתמודדות.

המחלקה ביצעה בירור מול מחלקת כח אדם בעירייה ומול דובר העירייה בדבר הליך פרסום המכרז, לרבות אתרי הפרסום. עלה, כי **התלונה מוצדקת**. נמצא כי המכרז לא פורסם כנדרש לפי סעיף 6 לתקנות העירויות (מכרזים לקבלת עובדים), תש"ס – 1979. סעיף זה קובע כי הפרסום צריך להיות בשני

עיתונים שאחד מהם לפחות עיתון יומי. נמצא כי בוצע פרסום בעיתון שבועי בשפה הערבית וכן באתר עיריית רמת, אך המכרז לא פורסם בעיתון יומי כנדרש.

לאחר פניית המחלקה, הוחלט לפרס את המכרז מחדש.

י. **מבנה גן ילדים** - תושבת העיר התלונה ב 18.2.2021 כי גן הילדים בשכונה 7 בעיר לא הועבר למבנה בטיחותי אף על פי שהובטח להורים שהגן לא יישאר במבנה הנוכחי אשר מסכן את בטיחותם של הילדים.

יודגש, כי הגן ממוקם במבנה יביל. לטענת המתלוננת, מבנה הגן אינן תקין בטיחותית, הן חיצונית והן פנימית.

המחלקה ביצעה בירור באגף החינוך, מול מנהלת מחלקת גני הילדים. מהבירור עלה כי **התלונה מוצדקת**. הגן הועבר לשטח המסגד בלאל בתאריך 15.3.2021, כשלושה שבועות לאחר הגשת התלונה. כמו כן, בשטח מתבצעות עבודות להקמת מבנה גן קבע חדש, במקום המבנה היביל שממנו פונה הגן¹¹. הצפי להשלמת המבנה הוא 9.2021.

¹¹ ראה נספח 3 – תמונות מהאתר



נספחים

נספח 1 – תמונות ממתחם אלפורת, צולם ב 25.4.2021



נספח 2 – תמונות של המפגע, צולם ב 25.4.2021



נספח 3 – תמונות מאתר הבניה ומהמסגד

אתר בניה גן ילדים, סמוך למסגד בילאל



גן הילדים שהועבר למסגד בילאל

