



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

עיריית בה"ש¹

¹ הדוח נערך על ידי אלקאדי אסמא, סטודנטית בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



תוכן עניינים

מכתב הממונה על תלונות הציבור לראש העירייה..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

1 המסגרת החוקית..... 4

2 תכולת הדוח..... 5

3 תרשים תהליך הטיפול בתלונה..... 6

4 נתונים סטטיסטיים לשנת 2021..... 7

5 פירוט התלונות..... 8

א. אי אספקת שירות בקאנטרי אלגדיר..... 8

ב. מפגע בטיחותי בבית ספר מקיף אלתקווא..... 8

ג. חוסר מתן שירות ומענה לפנייה של תושב בעניין גידולי כבשים בשכונת מגורים..... 9

ד. מי ביוב דולפים בוואדי בין שכונות 29 ו-30..... 9-10

ה. מבנה גן נטוש בשכונה 33 אשר מהווה מפגע בטיחותי..... 10

ו. שירותי ניקיון במתחם 2..... 10

ז. פסולת בנין שנוצרה עקב עבודות בנייה ופיתוח במתחם 5..... 11

ח. שקיעת אבנים משתלבות בשטח ב"ס מקיף אלנג'אח..... 11

ט. מבנה יביל ישן של גן אלשמס בשכונה 13..... 11-12

י. מערכת כיבוי אש במבנה הרווחה..... 12

יא. גן אלמידאן..... 12-13

נספחים..... 14

נספח א'..... 14

נספח ב'..... 15

נספח ג'..... 16-17

נספח ד'..... 18



לכבוד

מר פאיז אבו סהיבאן, ראש עיריית רהט, כאן

חברי מליאת מועצת העירייה

אדונים נכבדים,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021

הריני מתכבד בזאת להגיש אליכם את הדוח של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2021.

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

הרשות המקומית הינה הדרג השלטוני הנגיש ביותר לתושבי העיר והיא נועדה לשרתם. על כן, יש לוודא כי השירות עליו אמונה העירייה יסופק בצורה יעילה, איכותית ושוויונית.

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

בברכה,

עאמר אבו האני

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

העתק –

מר דיאא אסדי, מנכ"ל העירייה

מר עלי אבו אלחסן, סמנכ"ל העירייה



1. המסגרת החוקית

- הממונה על תלונות הציבור פועל מכוח חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.
- 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. הדוח אינו כולל פניות נוספות שהתקבלו בלשכת הממונה והועברו לטיפול הגורם הרלוונטי בעירייה, כאשר:

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:

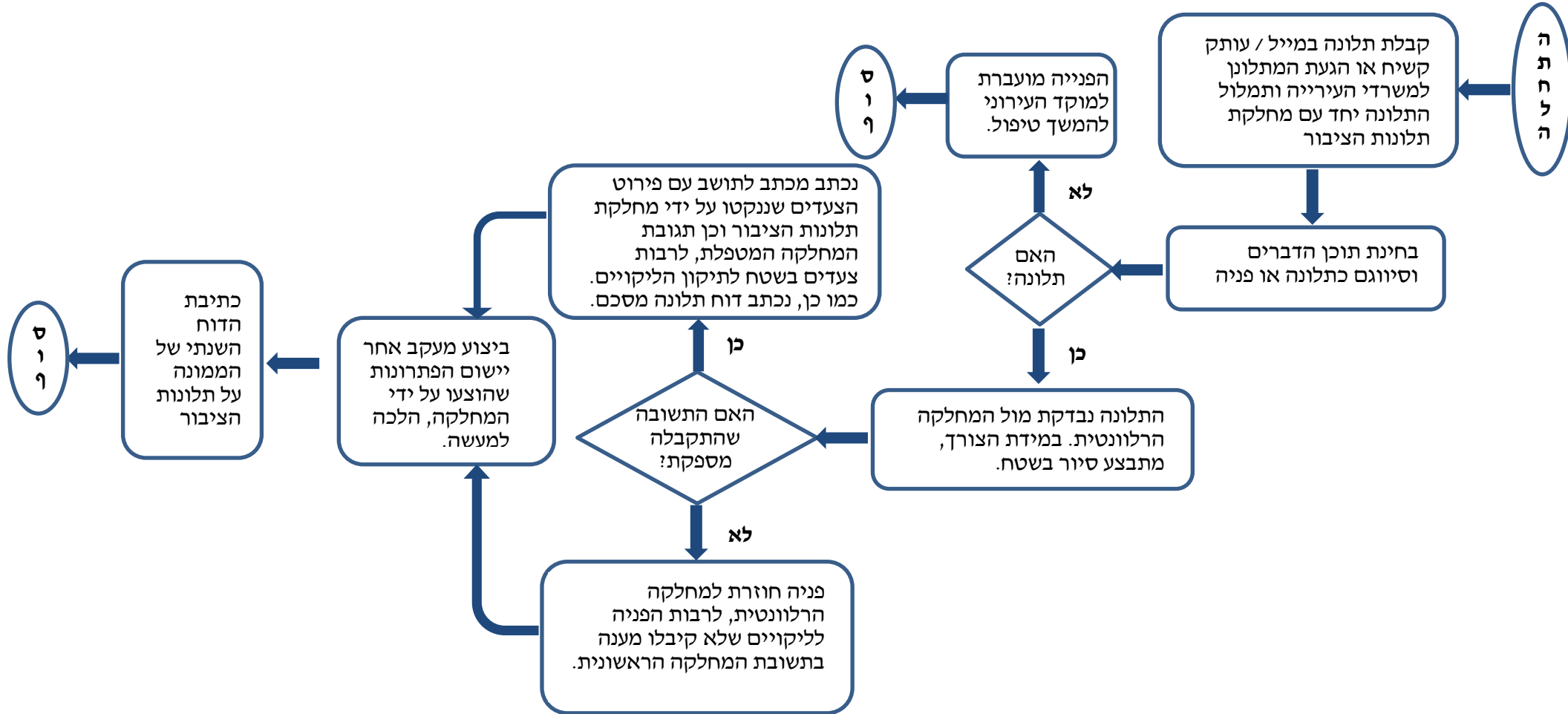
- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל להנחת דעות של הממונה, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין, או שיש בו אי צדק בולט³.

התלונות שהתקבלו הועברו לקבלת התייחסותם של הגורמים האחראים בעירייה, ובמידת הצורך נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים.

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 2021⁴

א. בשנת 2021 התקבלו בלשכת הממונה 50 פניות. מתוכן, סווגו 13 כתלונות בהתאם להגדרות החוק, וטופלו על ידי לשכת הממונה.

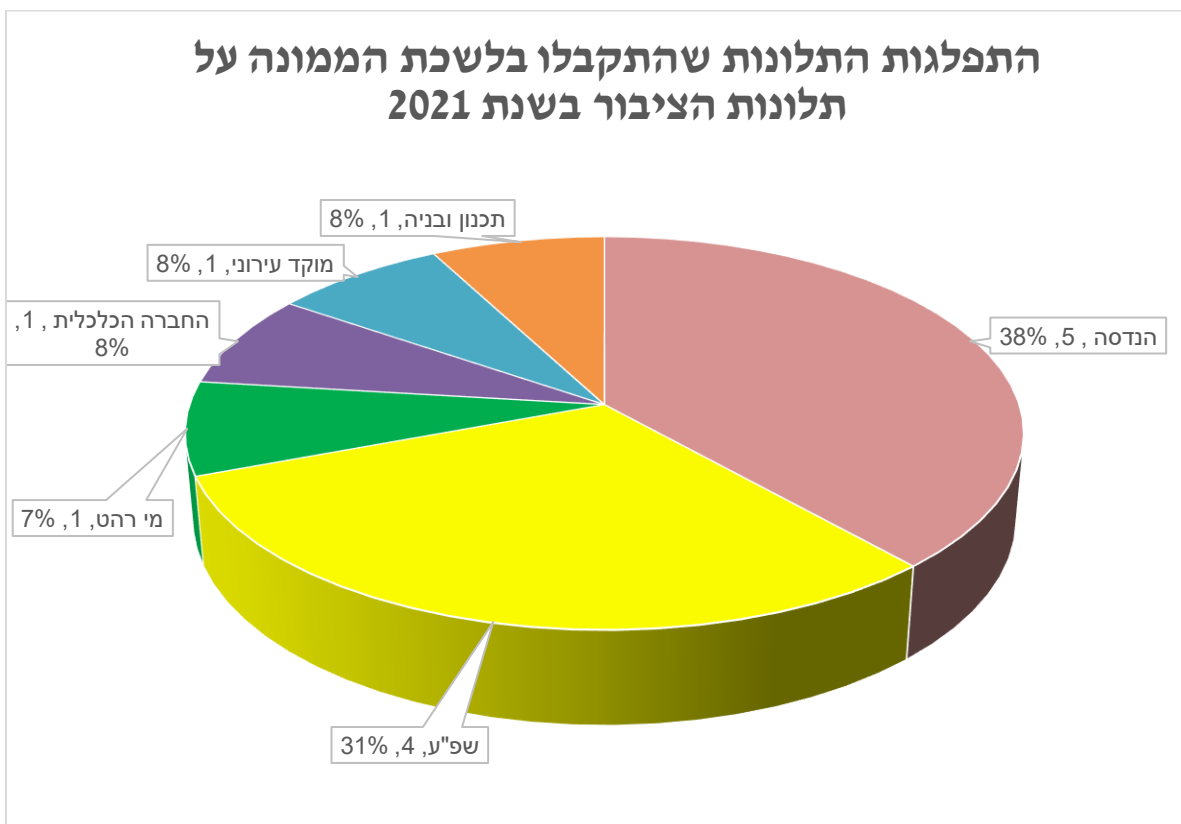
כלומר, שיעור התלונות העונות על הגדרת תלונה מתוך סך הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2021 הינו 26%.

כלומר, יתר הפניות שלא סווגו כתלונות (37 פניות, 74%) הועברו לטיפול המוקד העירוני ו/או למחלקות השונות כגון המחלקה המשפטית והממונה על חופש המידע.

ב. מתוך 13 התלונות, נמצאו 11 תלונות מוצדקות, תלונה אחת מוצדקת חלקית. ותלונה אחת נמצאה כלא מוצדקת.

כלומר, שיעור התלונות המוצדקות (כולל המוצדקות חלקית) מכלל התלונות לשנת 2021 עמד על 93%.

ג. חלוקת סך התלונות לפי נושאים:



⁴ הדוח מתייחס לפניות ולתלונות בתקופה שבין 01.4.2021 – 31.12.2021

5. פירוט התלונות לשנת 2021.

א. **אי אספקת שירות בקאנטרי אלג'זיר** – תושב העיר הגיש תלונה ב- 19 באפריל 2021 בגין אי אספקת שירות מלא בקאנטרי רהט בחודש רמדאן. המתלונן טען כי לא הייתה התאמה בין ההודעה שפורסמה לציבור בעניין מועדי ההפעלה לבין הפעלת מתקני הקאנטרי בפועל.

מחלקת תלונות הציבור (להלן "המחלקה") ערכה בדיקה הכוללת פגישה עם החברה הכלכלית, כמי שמפעילה את הקאנטרי, בנושא שעות הפעילות ופרסום ההודעות לציבור, לכלל המתקנים שבקאנטרי.

נמצא כי **התלונה מוצדקת**. מהנהלת הקאנטרי נמסר כי קרתה תקלה באותו יום ולא הגיע מציל למשמרת, אך לפי המתלונן מדובר במקרה שחזר על עצמו פעמים רבות.

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם/מוצע לנושא התלונה - מומלץ כי תהיה שקיפות כלפי המנויים אודות התנהלות המתקנים המופעלים בקאנטרי וכי ההנהלה תשלח הודעות עדכון למנויים בנוגע לכל שינוי בשעות הפעילות.

ב. **מפגע בטיחותי בבית ספר מקיף אלתקווא** – מנהל בית הספר הגיש תלונה ב- 04 במאי 2021, בגין שקיעת משטח משתלבות בכניסה לבניין הנהלת בית הספר.

המחלקה אספה תמונות וביצעה בדיקה מול אגף ההנדסה בעירייה וכן שיקפה לאגף את רמת הסכנה מאחר שמדובר בבית ספר אשר שוהים בו תלמידים מורים וסגל הנהלה.

עלה כי **התלונה מוצדקת**. לא התקבלה כל התייחסות מצד אגף ההנדסה, גם לאחר פניות חוזרות בנושא לא היה שיתוף פעולה מצדם ולא נתקבלה כל תשובה בנדון.

יצוין, כי חובה על אגף ההנדסה לקבוע לעצמו דרך לטיפול בתלונות שמתקבלות בנושאים הנוגעים להנדסה ולספק מענה גם כאשר אין בידם פתרון מיידי.

המלצות: מומלץ שאגף הנדסה יערוך תכנית עבודה מסודרת לטיפול בכלל המפגעים מסוג זה, כולל היערכות תקציבית מראש למימון עבודות אלה.

מאחר ומדובר במפגע בטיחותי, על התכנית לתת מענה שוטף ומידי בכל זמן נתון.

ג. **חוסר מתן שירות ומענה לפנייה של תושב בעניין גידולי כבשים בשכונת מגורים- תושב משכונה אלביאדר (7) הגיש תלונה ב- 10 במאי 2021 בגין חוסר קבלת מענה לפנייה שלו למוקד העירוני וכן חוסר טיפול באותה פנייה ע"י אגף שפ"ע בנוגע לגידול כבשים בשכונת המגורים סמוך לבית התושב.**

מתלונה זו נגזרות 2 תלונות הנוגעות לשתי מחלקות שונות:

1. תלונה אחת אשר הוגשה כנגד המוקד העירוני בטענה שפנייתו לא נענתה נמצאה **כלא מוצדקת**. עלה שהתושב אכן קיבל מענה לכלל הפניות הטלפוניות שלו למוקד.
2. התלונה שנייה הוגשה כנגד אגף שפ"ע ו**נמצאה מוצדקת**. יצוין כי לא התקבלה כל התייחסות בנדון מהאגף. יודגש, כי מתלונות קודמות שהתקבלו בעבר בעניין גידולי כבשים בתוך שכונות מגורים עולה כי אין לאגף שפ"ע מענה מקצועי כלשהו לחיסול מפגעים מסוג זה.

המלצות: מומלץ כי אגף שפ"ע בכלל ומחלקת תברואה בפרט יקבעו לעצמם נוהל להתמודדות עם סוגיית גידולי בעלי חיים מסחריים בשכונות מגורים. על האגף לספק תשובות למתלוננים גם אם לא מתאפשר להם לטפל במהות התלונה.

על אגף שפ"ע לשים מקרים בהם קיימות תלונות מטעם תושבים בראש סדר עדיפות הטיפול בסוגיה זו, ולהפוך את עצם קיום התלונות כהזדמנות לתחילת הסרת מפגעים אלה מתוך שכונות מגורים.

ד. **מי ביוב דולפים בוואדי בין שכונות 29 ו-30- תושב העיר הגיש תלונה ב- 1 ליוני 2021 בגין מי ביוב דולפים באופן תמידי בוואדי שנמצא מאחורי ביתו בין השכונות 29 ל-30.**

המחלקה פנתה בכתב לתאגיד מי רהט ולאחראי פניות הציבור בתאגיד ואף ערכה פגישה בנושא.

התלונה נמצאה כמוצדקת. מתאגיד מי רהט נמסר, כי בעיה זו מורכבת מסיבות רבות: סתימות מתמשכות בקו הביוב שם, ונדליזם, השתלטות ובניה בלתי חוקית בשטח ציבורי כולל השלכת פסולת.

עלה, כי לתושבים מסופקים פתרונות זמניים כגון הדברת האזור.

המלצות: מאחר שהטיפול בתלונה מסוג זה הנו מורכב, מומלץ לבנות תכנית לטיפול במפגע, הכוללת התייחסות לכלל המחלקות הקשורות למתן פתרון שורש לסוגיה.

ה. **מבנה גן נטוש בשכונה 33 אשר מהווה מפגע בטיחותי⁵** - תושב העיר הגיש תלונה ב- 13 ליוני 2021 בגין מבנה גן יביל רופף בשכונה 33 אשר מהווה סכנה על חיי התושבים בשכונה ובמיוחד ילדים.

התלונה נמצאה כמוצדקת. נושא התלונה נבדק מול אגף ההנדסה, והוחלט להוריד את גג המבנה ולהשאיר את הקירות. בסיוור עדכני בשטח אשר נערך בתאריך 31.03.2022 נמצא כי **כל המבנה הוסר מהשטח.**

המלצות: מומלץ להכין תכנית לפיקוח על מבנים ישנים ומסוכנים לציבור כולל תקציבים להריסתם או לשיקומם במידת האפשר.

ו. **שירותי ניקיון במתחם 62** – ועד מתחם 2 הגיש תלונה ב- 13 ביולי 2021 בגין חוסר קבלת שירותי ניקיון: טיאוט ואיסוף אשפה.

התלונה נמצאה כלא מוצדקת. לאחר שהתלונה נבדקה מול אגף שפ"ע נמצא כי קבלן הפיתוח טרם סיים ביצוע עבודות פיתוח המבוצעות במתחם 2 ועל כן משאיות הטיאוט לא יוכלו לכנס למתחם עד סיום עבודות הפיתוח. בעניין החלק של פינוי אשפה עלה, כי העירייה מפנה את האשפה הביתית באופן סדיר.

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם/מוצע לנושא התלונה – מומלץ כי אגף שפ"ע יבצע תהליך הסברה כולל פרסום לוחות זמנים למועדי כניסת מכונות הטיאוט ופינוי האשפה מול כלל השכונות והמתחמים בעיר.

⁵ נספח א'

⁶ נספח ב'

ז. **פסולת בנין שנוצרה עקב עבודות בנייה ופיתוח במתחם 5 - תושב העיר הגיש תלונה ב- 24 לאוגוסט 2021 על פסולת בנין אשר הושארה בשטח ע"י הקבלן שהקים מבנה גני ילדים מאחורי בית התושב אשר הפכה למוקד השלכת פסולת אזורי.**

התלונה נמצאה כמוצדקת. המחלקה ביצעה בירור מול אגף ההנדסה ואף נשלחו תמונות מהאתר להנדסה. אגף ההנדסה התנער מכל אחריות למצב בשטח ולא נתן מענה ענייני לתלונת התושב, **והתלונה נותרה ללא טיפול.**

המלצות: מומלץ כי אגף ההנדסה יפקח באופן מסודר ושיטתי אחר עבודות בנייה ופיתוח המבוצעות ע"י קבלנים בשטח העיר על מנת לוודא כי הטיפול בפסולת בניין ייעשה כמתחייב והשטח יישמר נקי.

ח. **שקיעת אבנים משתלבות בשטח ב"ס מקיף אלנג'אח - מנהל בית הספר הגיש תלונה ב- 18 באוקטובר 2021 לאחר שלא קיבל מענה לפניה שלו לאגף ההנדסה מיום 23.09.2020. מדובר בשקיעת אבנים משתלבות מסביב לחלק מבניין בית הספר.**

המחלקה בדקה את גוף התלונה **ועלה שהיא מוצדקת.** מאגף ההנדסה נטען כי אין סעיף תקציבי לצורך טיפול בבעיית שקיעת האבנים המשתלבות. יצוין, כי אגף ההנדסה ערך כתב כמויות עם אומדן לטיפול במפגע האמור.

מסקנות, המלצות ופתרון מוסכם/מוצע לנושא התלונה - מומלץ שאגף הנדסה יערוך תכנית עבודה מסודרת לטיפול בכלל המפגעים מסוג זה, כולל היערכות תקציבית מראש למימון עבודות אלה. מאחר ומדובר במפגע בטיחותי על התכנית לתת מענה שוטף ומידי בכל זמן נתון.

ט. **מבנה יביל ישן של גן אלשמס בשכונה 13⁷ - קבוצת אימהות אשר ילדיהן לומדים בגן אלשמס הסמוך לבית ספר יסודי עומר בן אלח'טאב, הגישו תלונה ב- 21 באוקטובר 2021 בגין המצב הפגום של מבנה הגן והחצר:** תקרת גבס

חלקית לא מרופדת, רצפה לא ישירה ומים עומדים, חלונות שבורים, סדקים בקירות, ארון מטבח שבור, חלודה והעדר חול בחצר ומשחקייה ועוד.

המחלקה ביצעה סיור בגן וצילמה תמונות ונפגשה עם הורים ועם הגננות ושמעה מהן על המצב הירוד בגן. **התלונה נמצאה מוצדקת.** לאחר מעקב ממושך מול אגף ההנדסה ופעולות רבות שנעשו על מנת להסביר את חומרת המצב, נמסר מאגף ההנדסה כי הגן ישופץ מחדש, זאת ללא התחייבות מצדם ללוחות זמנים ברורים.

לאחר ביקור עדכני בגן אשר בוצע בתאריך 06.03.2022 נמצא כי נכון לתאריך זה הגן לא שופץ והתלמידים נותרו עם אותם תנאים.

י. **מערכת כיבוי אש במבנה הרווחה** – מנהל אגף הרווחה הגיש תלונה בראשון לנובמבר 2021 בנוגע לליקויים במערכת כיבוי אש במבנה הרווחה.

נאספו ע"י המחלקה חומרים רבים, לרבות תיק הבנייה, וכן נבדק נספח כיבוי אשר בתכניות הבנייה ונערך סיור במבנה ובאזור ארון הבקרה היכן שממוקמת מערכת כיבוי אש וזיהוי רעדות אדמה.

עלה כי התלונה מוצדקת. נמצא כי הכבלים חתוכים והמערכת אינה מתפקדת, כמו כן חסרים מטפים וחיישני גילוי עשן מכוסים. כלומר, המערכת לא תיתן מענה במקרה צורך.

מאגף ההנדסה נמסר תחילה כי אחזקת ותיקון מערכת כיבוי אש הינו באחריות אב בית העירייה, אך לאחר בדיקות מעמיקות נמצא כי כבר בעת סיום בניית המבנה מערכת כיבוי אש לא פעלה. כלומר ישנה תקלה שמקורה בעת הקמת המבנה.

הנושא נבדק גם כן מול אחראי אחזקת מבני ציבור באגף הנדסה שלא נתן התייחסות עניינית לפגם במערכת כיבוי אש. בפנייה של המחלקה למנהל פרויקט שדרוג מבנה העירייה מטעם אגף הנדסה נמסר כי אין תקציב לתיקון ואחזקת מערכת כיבוי אש. **יודגש, כי מערכת כיבוי אש של מבנה העירייה חוברה במסגרת שדרוג המבנה למתקנים ותשתיות של מערכת כיבוי אש של מבנה הרווחה.**

המלצות: מומלץ להכין תכנית עבודה לאחזקה שוטפת הכוללת תקציבים ייעודיים ולוחות זמנים לטיפול בתקלות ופגמים במערכות כה חיוניות דוגמת מערכת כיבוי אש.

יא. **גן אלמידאן**⁸ – המורה בגן אלמידאן הגישה תלונה ב- 08 לדצמבר 2021 בגין שתי סוגיות-

1. **פלישת שכנים לשטח הגן**, דבר אשר מהווה מכשול בפני הקמת משקיייה בחר גן הילדים, אשר הופנתה **למחלקת פיקוח על הבנייה** בוועדה המקומית לתכנון ולבנייה;
2. **השלכת פסולת ואשפה וכן עשבייה** בסמוך לגן הילדים **אשר הופנתה לאגף שפ"ע**.

מחלקת תלונות הציבור ביקרה בשטח גן הילדים ומצאה כי **התלונות מוצדקות**.

ממחלקת הפיקוח על הבנייה נמסר כי נושא פלישת השכנים לשטח הגן יטופל לפי סדר עדיפויות. לאחר פנייה חוזרת למחלקת פיקוח על הבנייה נמסר כי נפתח תיק והנושא נמצא בטיפול.

אגף שפ"ע מסר כי נושא העשבייה טופל. הטיפול בהשלכת הפסולת והאשפה מתעכב מאחר וישנם תושבים שמחוברים באופן פיראטי למים דרך צינורות שעוברים מהשטח בו נערמת הפסולת, דבר אשר מקשה על האגף לטפל בסוגיה.

המלצות: מומלץ לבצע אכיפה מחמירה בנושא פלישה לשטחים ציבוריים לרבות שטחי מוסדות חינוך, על מנת להבטיח קיום ומילוי צרכיהם של הילדים הלומדים במוסדות חינוך.

מומלץ כי אגף שפ"ע יפעל בשיתוף פעולה עם התושבים, תאגיד מי רהט ואגף ההנדסה על מנת למצוא פתרון לחיבורי צינורות המים הפיראטיים, על לאפשר סילוק הפסולת מקרבת גן הילדים.

⁸ נספח ד'

נספחים

נספח א' - תמונה מאזור מבנה הגן הנטוש בשכונה 33 שצולמה בתאריך 31.03.2022



נספח ב' - תמונות במתחם 2 אשר צולמו בתאריך 31.03.2022



נספח ג' - תמונות מגן אלשמס בשכונה 13 אשר צולמו בתאריך 06.03.2022





נספח ד' - תמונות מגן אלמידאן אשר צולמו בתאריך 31.03.2022



