



דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור¹

¹ הדוח חובר ע"י הסטודנטים סאלח אלקרינאוי ואסמא אלקאדי, האחראי הנכנס והאחראית היוצאת לטיפול בתלונות הציבור בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



תוכן עניינים

מכתב הממונה על תלונות הציבור לראש העירייה ולחברי מליאת מועצת העירייה ... 3

1. המסגרת החוקית..... 4
2. תכולת הדוח..... 5
3. תרשים תהליך הטיפול בתלונה..... 6
4. נתונים סטטיסטיים לשנת 2022..... 7
5. פירוט התלונות..... 8-16
- א. תלונה בגין אזור התעשייה הוותיק..... 8-11
- ב. מחסור בדרך גישה בוואדי הסמוך לשכונת אלמידאן (שכ' 20)..... 11-12
- ג. חלוקה לא שוויונית של ערכות בדיקות אנטיגן..... 12
- ד. ליקויים בגן אלמג'ד בשכונה 29 (אלפרדוס)..... 12
- ה. ביטול תחנות אוטובס בשכונה אבו עובידה שכונה (מס' 3) למשך חצי שנה..... 13-14
- ו. שפיכת פסולת בנין במגרש פרטי על ידי קבלן עירייה..... 13-14
- ז. לקות בטיב שירות וחוסר טיפול בצרכי מטופלת ע"י אגף הרווחה..... 14
- ח. רשלנות גננת בגן ילדים..... 15
- ט. גידול כבשים עסקי בתוך שכונת מגורים..... 15-16
- י. חוסר מעקב אחר קבלת שירותי סיוע באמצעות כרטיסי מזון..... 16-17

6. נספחים..... 18

- נספח א'..... 19
נספח ב'..... 20-22
נספח ג'..... 23



לכבוד

מר עטא אבו מדיגם, ראש עיריית רהט, כאן

חברי מליאת מועצת העירייה, כאן

אדונים נכבדים,

הנדון: דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022

הריני מתכבד בזאת להגיש אליכם את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2022. 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:

1. מר יוסף אבו זאיד, מנכ"ל העירייה
2. 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 (להלן "הממונה") יברר:

א. תלונות על העירייה ומוסדותיה;

ב. תלונות על עובדי העירייה;

ג. תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה;

ד. 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 יעשה 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 מיום הגשתו לה.

עפ"י סעיף 15 לחוק, הדוח יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.



2. תכולת הדוח:

הדוח אינו מתייחס לפנייות נוספות שהתקבלו בלשכת הממונה והועברו לטיפול הגורם הרלוונטי בעירייה, כאשר:

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

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

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

כאמור תלונה 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 דעתו 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 במהלך השנה 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 2022 :

א. בשנת 2022 התקבלו בלשכת הממונה 52 פניות בכתב, הן באמצעות אתר העירייה והן דרך המייל של מחלקת תלונות הציבור. מתוך הפניות לעיל סווגו 10 כתלונות בהתאם לפרמטרים הקבועים בחוק, וטופלו על ידי הממונה.

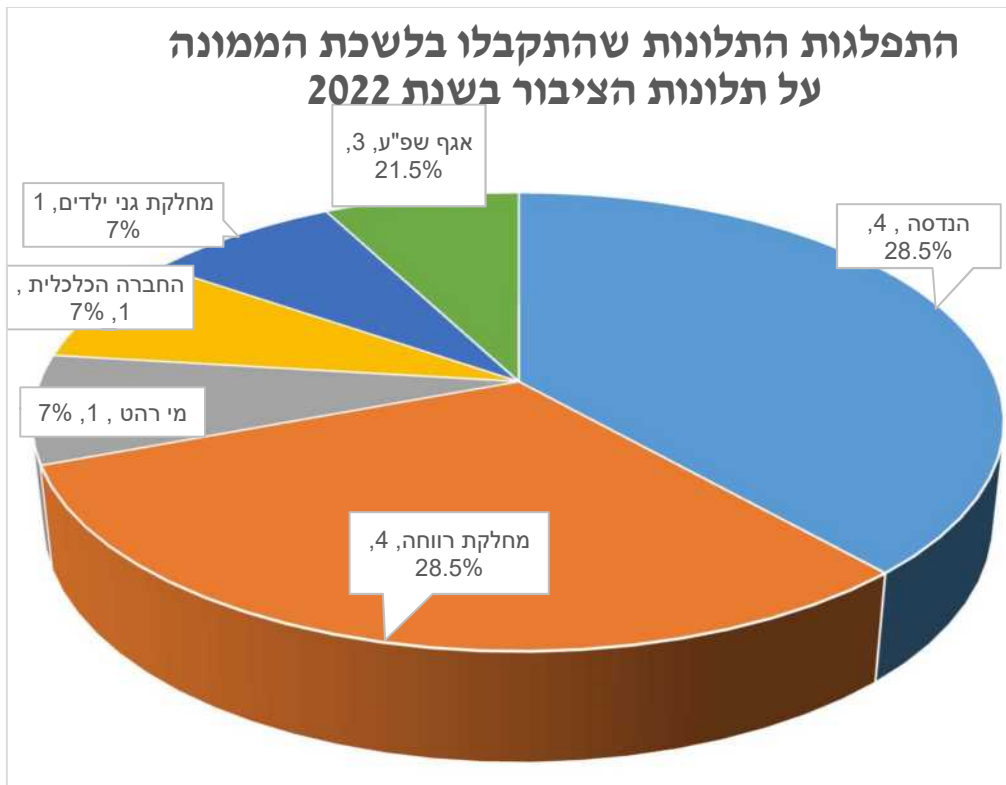
כלומר, שיעור התלונות העונות על הגדרת תלונה מתוך סך הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2022 הינו 19%.

יתר הפניות שלא סווגו כתלונות (42 פניות, 81%) הועברו לטיפול המוקד העירוני ו/או למחלקות השונות כגון הלשכה המשפטית והממונה על חופש המידע.

ב. שתי תלונות כוללות 6 תתי תלונות נוספות, כך שמספר התלונות הכולל הינו 14. לאחר בירור התלונות עלה כי: **8 תלונות מוצדקות, 4 תלונות מוצדקות באופן חלקי ושתי תלונות נמצאו כלא מוצדקות.**

כלומר, שיעור התלונות המוצדקות (כולל המוצדקות חלקית) מכלל התלונות לשנת 2022 עמד על 85.7%

ג. סיווג סך התלונות לפי מחלקות:



⁴ הנתונים מתייחסים לפניות ולתלונות שהתקבלו בתקופה שבין 01.01.2022 לבין 31.12.2022



4. פירוט התלונות לשנת 2022

א. התלונה התקבלה מאת יו"ר הלשכה הבדואית לתעשייה ומסחר **בגין מצב אזור התעשייה-הוותיק**. להלן עיקר הטענות שהועלו בתלונה:

- ישנה כניסה אחת בלבד לאזור התעשייה, שאינה תואמת את גודלו.
- בכניסה לאזור התעשייה קיימים בורות ומפגעים נוספים.
- חוסר בכמות פתחי הניקוז בשטח אזור התעשייה, ואי התאמה במיקום הפתחים הקיימים.
- מצב הניקיון ירוד וחולדות.
- הגרוטאות שנשארות לאורך זמן רב על מדרכות וכבישים.
- קו הביוב הראשי שקוטרו 6 אינץ' בלבד שאינו עונה על צרכי אזור התעשייה ואינו מספיק לכמות השפכים הנוצרים מהעסקים באזור.
- עומסי תנועה בשטח מכון הרישוי, בעיקר בחגים וסופי שבוע.
- עיכוב בשיווק המגרשים בהרחבות אזור התעשייה.
- מחדל חיבור אזור התעשייה-הוותיק לכביש 6.
- מחסור בתאורה ואי התאמת התאורה לשעון חורף.
- מחסור בשילוט ושלטים שבורים באזור התעשייה.
- מחסור בגינון באזור התעשייה.

התלונה הועברה למנהל מנהלת אזור התעשייה, ולאחר בדיקת טענותיו של המתלונן נמצא כי חלק מטענותיו מוצדקות וחלקן לאו.

סעיפי התלונה חולקו ל-4 תתי תלונות לפי הגורם האחראי והועברו למחלקות הרלוונטיות לצורך קבלת התייחסותן ומתן טיפול, כלהלן:

1. **מנהלת אזור התעשייה בחברה הכלכלית** – התלונה הני"ל על כל מרכיביה הועברה למנהלת, אשר נדרשה לספק במיוחד מידע על שיווק מגרשים באזור התעשייה, ועל התקדמות חיבור אזור התעשייה לכביש שש, וכן להתייחס לעומסי התנועה באזור מכון הרישוי.



התקבלה התייחסות מפורטת ועניינית אך לא שלמה. **עלה כי התלונה מוצדקת באופן חלקי.**

סוגיית **הדלקת תאורת רחובות** טופלה יחסית בזריזות מאחר והבעיה נבעה מתזמון ותפעול בהתאם לשעת החורף.

בנוגע לסוגיית השילוט, עלה כי הבעיה נובעת בעיקר מנהיגה בלתי זהירה ומשילוט פיראטי. עולה צורך בקביעת מיקום בטוח ומתאים יותר לשלטים וכן באכיפת החוק כנגד שילוט פיראטי.

הטענה שיש **כניסה אחת לאזור התעשייה התבררה כלא נכונה**, מאחר וישנן שתי כניסות צדדיות לאזור התעשייה. כמו כן המנהלת מתכננת 3 כניסות נוספות.

בקשר **לעומסי התנועה**, הבעיה אובחנה בתכנון מיקום העסקים ביחס לסוגן וגודלן ואף להיקף הלקוחות שנכנסים אליהם. על סמך כך יש לבחון פתרון יעיל לבעיות התעבורה בתכנון החדש של אזור התעשייה.

הובהר כי **הליך פיתוח חיבור אזור התעשייה הוותיק לכביש שש** יתחיל לאחר פתרון סוגיית תביעת הבעלות באזור.

בעניין **שיווק מגרשים באזור התעשייה הוותיק** עלה, כי קיים חסם של תביעת בעלות על כ- 50 דונם שלא ניתן לפתחן כרגע, ובמישור הזה המנהלת פועלת מול משרד הכלכלה והתעשייה.

2. שפ"ע – לאגף שפ"ע הועברו הטענות בגין מצב הניקיון הכללי, הגרוטאות החונות זמן רב בצדי הרחובות והצורך הנחוץ לאזור ירוק. התלונה נמצאה כמוצדקת.

מתוצאות הבירור עלה כי ישנה רפורמה שלמה בהובלת אגף שפ"ע בנושא הניקיון והצבת פחי אשפה מוטמנים, וסילוק הגרוטאות. כמו כן מתקיימת אכיפה ע"י מחלקת הפיקוח העירוני אשר מחלקים התראות וקנסות לכל בעלי הגרוטאות.

השטחים הירוקים המועטים אינם מטופחים בגלל פלישות ושימושים מזהמים ולפיכך יש לפתח גינון באזורים המיועדים לכך, תוך שימת דגש על קביעת מרחק מינימלי בין השטחים המיועדים לבילוי לבין העסקים



המרעישים ומזהמים. בתשובת המנהלת נמסר, כי במסגרת הרה תכנון של אזור התעשייה קיימת כוונה להוסיף שטחים ירוקים לגינון ובילוי.

3. **תאגיד מי רהט** - המלין טוען כי יש צורך בהגדלת קוטר קו הביוב הראשי, וכי הגודל הנוכחי אינו מספיק לאזור התעשייה. **התלונה נמצאה כלא מוצדקת.**

הטענה הועברה לתאגיד מי רהט לבדיקה ומתן התייחסות, אך זכתה לתגובה קצרה ומזערית. לאחר בדיקת התאגיד נמצא כי הטענה הינה חסרת שחר.

המלצות: מומלץ שתאגיד מי רהט יעקוב ויפקח באופן מתמיד על השימוש הנעשה בפועל במערכת הביוב על מנת לוודא שהעסקים באזור תעשייה מתנהלים באופן תקין. כדאי לבקר בשטח באופן שוטף ולבצע בדיקה לקו הביוב לפחות פעם בשלושה חודשים.

4. **הנדסה** – טענות המלין בנוגע לסוגיות הבאות הופנו לאגף הנדסה: מצב הניקוז והשיפועים של קולטי מי הגשמים, כניסה נוספת לאזור התעשייה, חיבור אזור התעשייה לכביש 6, וחוסר טיפול בבורות שנפערים בכבישים. **התלונה נמצאה כמוצדקת.**

יצוין, כי הטענות הנ"ל הועברו במקביל לאגף הנדסה ולמנהלת אזור התעשייה. התייחסות לסוגיות הנ"ל התקבלה אך ורק מהמנהלת.

לגבי סוגיית הניקוז נמסר, כי במסגרת התכנון מחדש יבוצע הליך של מיפוי תשתיות והתאמתן לצרכים. בנוסף נמסר, כי המינהלת הוסיפה 6 פתחי ניקוז במהלך השנה האחרונה.

לגבי סוגיית הבורות בכבישים מסר מנהל המנהלת במענהו, כי אושר תקציב לטיפול בבורות בכבישים ולביצוע קרצוף וסלילה מחדש לכבישים.

המלצה: יש לגייס תקציב ייעודי מטעם העירייה לטיפול בבורות בכבישים ולחיזוק ושיקום תשתיות, מאחר והתברר כי התקציב שגויס ע"י החכ"ל אינו מספיק לשם טיפול בכל הכבישים.



המלצות לתלונה בכללותה: ישנה התרשמות טובה מאופן הטיפול של המחלקות השונות בנושאים הקשורים לאזור התעשייה. יחד עם זאת החוסרים הם עדיין גדולים ועל המחלקות לשים את הטיפול באזור התעשייה בראש סדר העדיפויות שלהן. על המחלקות להכין תכניות אפקטיביות, זאת במטרה לשפר את השירותים ולתקן את הפגמים שנוצרו במרוצת הזמן וכן עקב תכנון לוקה בפגם.

מומלץ לתגבר את האכיפה באזור התעשייה ע"י הפיקוח העירוני על מנת להבחין ולקנוס בתי עסק אשר משליכים שומנים וחומרים שונים לתוך קו הביוב הראשי. כמובן רצוי לעשות שימוש במצלמות הקיימות באזור התעשייה.

במהלך בירור התלונה התגלה מחסור **בשיתוף פעולה** בין תאגיד מי רהט מצד אחד לבין שאר הגורמים הנוגעים לאזור התעשייה. לדעתנו, מוטב שהגורמים השונים יתאמו ביניהם את עבודתם בשטח לטובת שיפור השירות הניתן לעסקים.

ב. מחסור בדרך גישה לוואדי הסמוך לשכונת אלמידאן⁵ (שכ' 20):

תושבת השכונה, הגישה תלונה בתאריך 27 לינואר 2022 בגין מצבו הגרוע של וואדי הסמוך לשכונה. מדובר באזור שמתגוררות בו עשרות משפחות שסובלות מחוסר תשתיות בסיסיות, ובמיוחד כביש ו/או דרך גישה שתוכל לסייע לאותם תושבים להתנייד חופשי ובבטחה וכן לנהל שגרת חיים רגילה. במיוחד בחורף, כשירידים גשמים, הוואדי מתמלא במי גשמים, ושביל העפר הופך למבול עצום שמשבית את החיים באזור.

התלונה מציינת **מקרה קיצוני אודות תנאי הוואדי שמנעו מהתושבים ניהול שגרת חיים רגילה**. צוין, כי עקב שיטפונות נמנע מהילדים להגיע לביה"ס ספר ולגני ילדים.

התלונה נמצאה כמוצדקת וראויה לקבל דחיפות בטיפול מצד העירייה. התלונה הועברה לאחראים באגף הנדסה, אשר השיבו כי עניין הקמת דרך גישה נמצא בשלבי תכנון.



המלצות: על אגף ההנדסה להכין תכנית מובנית שתציע פתרון אפקטיבי, וכן לבחון בחיוב סלילת דרך ומעברי חצייה בטיחותיים לתושבי אזור הוואדי ולתושבי שכונת אלמידאן בכלל.

ג. חלוקה לא שוויונית של ערכות בדיקות אנטיגן (קורונה):

תושב העיר הגיש תלונה בתאריך 02 לפברואר 2022 בגין חלוקת בדיקות אנטיגן וטוען שהחלוקה אינה שוויונית, וכי בוצעה חלוקה בכלל העיר למעט בשכונה שלו. מבדיקה שנערכה מול אגף הרווחה, **התלונה נמצאה כלא מוצדקת**. נמצא כי מדובר בערכאות בדיקות קורונה אשר מיועדות לתושבי העיר שמטופלים ע"י אגף הרווחה בלבד ולא דווקא לכלל התושבים בעיר. התברר כי המלין אינו מוכר לאגף הרווחה ואין לו ו/או לבני משפחתו תיק שמתנהל באגף הרווחה.

ד. ליקויים בגן אלמג'ד בשכונה 29 (אלפרדוס):

הורה של אחד הילדים שלומד בגן אלמג'ד הסמוך לבית ספר אלפרדוס הגיש תלונה ב- 13 לפברואר 2022 בגין חוסר הבטיחות בגן ומצב הגן בכלל. עיקר התלונה שחצר הגן מלאה באבנים אשר מהווים סכנה לילדים ומונע מהם לשחק בצורה בטיחותית. יצוין שאין משחקים בגן, מחסור מובהק בחול, שבר בקרמיקה בכניסה לגן וסדקים בקירות. הורי הילדים פנו מספר פעמים למחלקת הגנים ולאגף החינוך ואף שבתו כאות מחאה. **התלונה נמצאה כמוצדקת** – בוצע סיור בגן ע"י מחלקת תלונות הציבור, ולאחר מעקב מול אגף ההנדסה, **התלונה טופלה כראוי ע"י האחראים באגף**.

המלצה: במקרים כאלה מומלץ שהטיפול במפגעים ייעשה בדחיפות למען הסרת סיכונים ומניעת אסון עתידי וכן בטרם הכרזה על שביתה. כמו כן מומלץ שהעירייה תדאג לכך שיהיה תב"ר למקרי חירום ומקרים דחופים.

ה. ביטול תחנות אוטובוס בשכונה 03 למשך חצי שנה:

התושבת א.כ. הינה פעילה חברתית אשר נאבקה למען זכויות אנשים מוחלשים, הגישה תלונה בגין ביטול קו האוטובוס בשכונה 03 לתקופה ארוכה בת 6 חודשים. הנ"ל לא קיבלה תשובות מספקות מחברת גלים שמפעילה את קו האוטובוס ומאגף ההנדסה האחראי על מסלולי האוטובוסים.



התלונה נמצאה כמוצדקת. לאחר בדיקת הנושא מול אגף ההנדסה התברר שקו האוטובוס הופסק עקב יידויי אבנים ממושכים. זה התרחש שלושה פעמים ברצף, בכל פעם שהקו הוחזר, שוב היו יידויי האבנים. אגף ההנדסה וחברת גלים מצאו לנכון לעצור את פעילות הקו כך שיוכלו למגר את התופעה החוזרת. לאחר התחייבות מצד ועד השכונה שישלמו כל נזק שייווצר לאוטובוס בשכונה, הקו חזר לפעילות בשנת 2022.

מדובר באירוע מורכב שדורש טיפול מקיף בסוגיה, אך אופן הטיפול שנעשה הינו פוגעני. ענישה קולקטיבית הינו מעשה לא הומני ומייצר תחושת דיכוי ותופעות נלוות נוספות.

הערות בעניין זה: יש להימנע ככל שניתן מהחלטות שבסיסן מושתת על הענישה הקבוצתית, ובייחוד שמדובר בשירות תחבורה ציבורית. חשוב להדגיש שבעקרון משתמשי התחבורה הציבורית בחברה הערבית הינם תושבים מעוטי יכולת כלכלית, עובדה שיש לשקול בכובד ראש בשעת קבלת החלטות אשר משפיעות על חייהם היומיומיים של תושבים.
יצוין, כי גם הפתרון המושתת על התחייבות מצד ועד השכונה, לשאת באחריות לאי גרימת נזקים עתידיים, הנו בלתי אפשרי ופסול מעיקרו.

1. שפיכת פסולת בנין במגרש פרטי על ידי קבלן העירייה:

תושב שכונה 27 הגיש תלונה ב 04 לאוגוסט 2022 נגד אגף שפ"ע לאחר שקבלן האגף פינה פסולת בניין לתוך שטח המגורים שבבעלותו. התושב הופתע לגלות שישנה פסולת בניין שהושלכה בכניסה למגרשו, בדק במצלמות של השכן שלו ומצא כי מדובר ברכב עירייה שהשליך את הפסולת. הוא פנה פעמים רבות לאגף שפ"ע והתלונן על המחדל וביקש שיפנו את הפסולת. לאגף שפ"ע לקח זמן רב לטפל בסוגיה מאחר שמדובר בקבלן משנה והיה צריך למצוא ראיות שמעידות על המעשה ועל זהות המבצע.

לאחר התערבות של מחלקת תלונות הציבור, בדיקת טענות המתלונן דרך יציאה לשטח ואיסוף חומרים, **נמצא כי התלונה מוצדקת.**

הנושא טופל כראוי על ידי כך שהנהלת האגף איתרה את העובד מטעם החברה הקבלנית האחראית להשלכת הפסולת. הקבלן נקנס והפסולת פונתה משטחו הפרטי של התושב.



בנוסף לפינוי הפסולת והקנס שניתן לנהג המשאית, העניין טופל גם כן במישור הפלילי ע"י הגשת כתב אישום בגין הפרת תנאי רישיון עסק בשיתוף פעולה עם גורמי האכיפה.

המלצות: על אגף שפ"ע להחמיר בסנקציות כלפי קבלנים או עובדים מטעמם אשר מפריס את החוק ומזיקים לתושבים, כמו כן יש להגביר את הפיקוח על הקבלנים.

ז. לקות בטיב שירות וחוסר טיפול בצרכי מטופלת באגף הרווחה:

תושבת העיר בעלת תיק פעיל ברווחה, הגישה תלונה ב- 21 לספטמבר 2022 נגד עו"סית משפחה באגף הרווחה. הנ"ל מלינה על העו"סית וטוענת כי לא קידמה עבודה בקשות הסיוע שהיא הגישה כגון כרטיס מזון, בגדים חדשים לילדים, ארונות ומיטות. כמו כן היא טענה שהעו"סית לא דיברה עמה בכבוד ונימוס ואף לא יזמה תמיכה נוספת. לאחר בדיקת הטענות מול העובדת סוציאלית, נמצא כי התלונה מוצדקת באופן חלקי.

המתלוננת נתבקשה להוציא אישורים עדכניים על מנת לקדם את בקשות הסיוע שלה אך בתמימות היא המציאה אישורים שהינן פגי תוקף. לגבי היחס כלפיה, נמצא כי המתלוננת פנתה לעו"סים אחרים באגף הרווחה וביקשה מהם את אותם דברים לעיל, ומשנתבקשה ע"י העו"סית האחראית להפסיק עם התנהלות זו, התפרשו דברי העו"סית כחוסר כבוד כלפיה. לאחר מעקב מול האחראים באגף הרווחה צורפה התושבת לתוכנית אשר דרכה תוכל להשיג את מבוקשה ולהתקיים בכבוד.

המלצות: מדובר באישה מוחלשת שמתרוצצת על מנת למצות את זכויותיה והכל בכדי שיתאפשר לה ולבני משפחתה להתקיים בכבוד. מטעמי חובה מוסרית וערכית ואף מטעמי אתיקה מקצועית על העובדים סוציאליים לנהוג ברגישות יתרה במיוחד כלפי אנשים נזקקים ומוחלשים. למען מניעת מקרה עתידי כדוגמת זה, על המסרים וההנחיות לתושב המטופל להיות ברורים וענייניים בכדי למנוע התעוררות ספק כלשהו וכן לחסוך אי נוחות ואנרגיות של הפונה.



ח. רשלנות גננת בגן הילדים אלאשואג

אמא לשני ילדים הגישה תלונה ב- 15 לספטמבר 2022 אודות התנהגותה הרשלנית לכאורה של הגננת בגן אלאשואק אשר נמצא בשכונה 7. לטענת המתלוננת, הגננת שחררה ללא השגחה את ילדיה ואת יתר הילדים 15 דקות לפני שעת הסיום. כשהגיעה האם במטרה לאסוף את ילדיה מהגן הסתבר כי הילדים כבר שוחררו רבע שעה לפני הגעתה בלא מלווה, וכשנשאלה הגננת ע"י האם היכן בניה נמצאים, הגננת לא השיבה באופן ברור ומספק.

עקב בדיקה של המחלקה **נמצא כי התלונה מוצדקת**. לאחר פניה בנושא למחלקת גני ילדים עלה כי תלונה זו אינה הראשונה שהוגשה בעניינה של הגננת. נמסר כי בעבר הגננת אכן נהגה ברשלנות מספר פעמים, וכי הנושא הועבר להמשך טיפול ע"י משרד החינוך.

הערות והמלצות: על אגף החינוך בעיר וכן על משרד החינוך להחמיר ולהגביר את הפיקוח על גני ילדים ומוטב שייצרו מנגנוני פיקוח מפתיעים ע"מ לוודא שהגננות לא פועלות באופן רשלני לכאורה. מתוצאות הבירור עולה שלא מדובר בתופעה שכיחה בעיר מאחר ולא הגיעו אלינו פניות דומות נוספות, וכי **מדובר במקרה נקודתי שמחייב נקיטת הליכים משמעותיים, חידוד נהלים וכיוצא בזה ע"מ למנוע חזרה על דפוס התנהלות זהה**.

ט. גידול כבשים עסקי בתוך שכונת מגורים⁷

תושב העיר שמתגורר בשכונה 18 הגיש תלונה בגין גידול כבשים מסחרי באמצע שכונת מגורים אשר גורם לו ולבני משפחתו נזקים רבים ושונים. התושב פנה לאגף שפ"ע פעמים רבות אמנם טוען כי לא קיבל פתרון ישיר וראוי לבעיה ממנה הוא סובל. לאחר בדיקה **עלה כי התלונה מוצדקת**. גידול כבשים בתוך שכונת מגורים מסכן את בריאות הציבור בין היתר בגלל הסירחון, המכרסמים, הלכלוך, והרעשים שהגידול מביא איתו. כתוצאה מאמור לעיל נגרמים משברים חברתיים ושיבושים לחיים היומיומיים של התושבים. מחלקת תלונות הציבור קיימה שורה של ישיבות בנושא גידול כבשים בתוך שכונות מגורים עם גורמים רלוונטיים שונים בעירייה כמו אגף שפ"ע ונדוע

(7) ראה נספח ג'



לנו כי כיום מתגבשת תכנית להעברת הצאן מתוך העיר לאזור המיועד לכך הרחק מאזורי מגורים.

המלצות: בסוגיות כדוגמת נושא התלונה על המחלקות האחראיות בעירייה לדון בעניין בכובד ראש, ליזום ולהציע פתרונות תוך הסברה והידברת עם הצדדים השונים. חשוב ליישם את הפתרונות באופן יעיל ומוסכם ככל שניתן.

התרשמנו שמתקיים שיח מקצועי עם מגדלי בעלי החיים בתוך שכונות מגורים והפנמה מצדם לסיטואציה המורכבת וקבלת הרעיון להעביר בעתיד את הצאן מתוך השכונות למקום ייעודי ומיוחד לגידול בעלי חיים. לתשומת ליבם של מקבלי ההחלטות כי יש להעביר לאזור המכלאות המתוכנן גם כן בעלי חיי אשר מגודלים כיום בשטחים ציבוריים וירוקים.

בנוסף, על גורמי האכיפה לוודא שתנאי המחיייה של הצאן המגודל ברחבי העיר מתקיימים בהתאם לפרמטרים המעוגנים בחוק צער בעלי חיים⁸.

י. אי אספקת שירותי רווחה

תושב העיר הגיש תלונה ב- 13 לאוקטובר 2022 נגד אגף הרווחה, התלונה למעשה מתחלקת לשתי תת תלונות כאשר שתיהן מופנות כלפי אגף הרווחה:

א. התושב טען שלא סיפקו לו כרטיס מזון שהוא היה זכאי לו מזה כבר 5 שנים. התושב טען, כי גם לאחר מספר פניות לעו"סית ולרכזת פרויקט בטחון תזונתי ואף למזכירה של מנהל אגף הרווחה, לא קיבל מענה הולם לבקשתו ולכן טען שהוא זכאי להחזר כספי רטרואקטיבי. לאחר בדיקת טענותיו של המתלונן נמצא כי התלונה מוצדקת חלקית. לאחר בדיקת הטענות מול אגף הרווחה התברר כי האחריות בדבר המעקב אחר כרטיסי המזון הנטענים מוטלת על חברת "אשל ירושלים" שמספקת כרטיסים אלה למטופלים ברווחה, ואשר מומלצים על ידי האגף. בקשר לטענה בעניין החזר כספי עבור תקופת חמש השנים נמסר ע"י אגף הרווחה, כי בשנים בהן לא היה קיים כרטיס מזון למשפחה לא הייתה

(8) חוק צער בעלי חיים (הגנה על בעלי חיים), תשנ"ד-1994.



זכאות מוכחת לסיוע. על כן, אין אפשרות לחברת אשל ירושלים להטעין כרטיס המזון באופן רטרואקטיבי.

המלצות: מוטב להיות במעקב ממושך מול המטופלים, לצרף אותם בהקדם לתוכניות מתאימות למצבם הכלכלי תוך עמידה בתנאים הנדרשים. מן הראוי לתעד בכתב סיכום של כל ישיבה עם המטופל למען שקיפות ומעקב אחר מתן המענה.

ב. התושב הלין שהכרטיס שקיבל רק לאחרונה במשך חודש אוגוסט 2022 היה בו יתרה של 1,000 ₪. הוא טען שעל אף שלא נעשה כל שימוש בכרטיס על ידו או על ידי מי מטעמו היתרה בכרטיס אזלה.
תלונה זו נמצאה כמוצדקת חלקית.

מהליך הבירור מול אגף הרווחה נמצא, כי היתרה אכן לא נוצלה, והיא נמחקה לאחר חלוף הזמן שהוקצב מראש לניצול היתרה, זאת בהתאם לנהלי תכנית ביטחון תזונתי. העו"סית לא קיבלה כלל הודעה מהחברה המספקת כרטיסי מזון בעניין אי ניצול היתרה, ומשכך לא הייתה יכולה לגלות שהכרטיס לא נוצל.

המלצות: על אף הנסיבות המתוארות לעיל, עדיין מוטלת אחריות על העובדים הסוציאליים להביא את הנהלים הרלוונטיים לידיעת הנזקקים. מבחינת המטופלים מדובר בעניין בסיסי וגורלי עבור חיי משפחותיהם ועל כן מומלץ שאגף הרווחה יקיים תדרוכים מקצועיים שוטפים בכדי לרענן את הבקיאות של העו"ס"ים ביחס למוצרים והתוכניות השונות המוצעות לפונים.

כמו כן מומלץ לשמור על קשר שוטף ומעקב מול המטופלים, דבר שנחשב לחיוני לשיפור איכות השירות הניתן לתושבי העיר.



נספחים

נספח א'-תלונה ב':

מחסור בדרך גישה בוואדי הסמוך לשכונת אלמידאן (שכ' 20), תמונה זו צולמה על ידי עובד תלונות הציבור מתוך סרטון שנשלח למחלקה. הסרטון נשלח בתאריך 27 לאוגוסט 2022.



נספח ב'-תלונה ד':

צילום סדקים ומפגעים בגן ילדים אלמג'ד בתאריך 13 לפברואר 2022







נספח ג'- תלונה ט': גידול כבשים עסקי בתוך שכונת מגורים- התלונה נשלחה
למבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור באוקטובר 2022

