

דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023

לשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור

תוכן עניינים

- מכתב הממונה על תלונות הציבור לראש העירייה ולחברי מליאת מועצת העירייה.....3
- א. המסגרת הנורמטיבית.....4
- ב. תכולת הדוח.....5
- ג. תרשים תהליך הטיפול בתלונה.....6
- ד. נתונים סטטיסטיים לשנת 2023.....7-8
- ה. פירוט התלונות.....9-22
1. אי פיתוח מעבר ציבורי ע"י העירייה בשכונה 27.....9-10
2. דליפת מי ביוב מהוודאי בין שכי' 29 ושכי' 30.....10
3. אי השלמת ביצוע עבודת ריצוף- מתחם 5.....10-11
4. מסוכנות שער ראשי של גן ילדים.....11
5. שביל מדרגות ציבורי שקוע ופגום בשכונה 10.....12
6. סגירת אלומות ספורט בפני שחקני כדורגל.....12-14
7. אי אספקת כרטיס מזון ושירותים נוספים.....14-15
8. שלילת זכאות לכרטיס מזון.....16
9. אי הסעת תלמידה לביה"ס למרות זכאותה להסעה.....16-17
10. חברת ההסעות לא אוספת תלמידה זכאית להסעות.....17
11. תלונה בגין נוהל הרישום בבי"ס.....17
12. עיכוב בפתירת הספרייה העירונית החדשה.....18
13. מחדל של קבלני התאגיד עקב אי החזרת המצב לקדמותו.....19-20
14. אי מסירת מידע ומדיניות מפלה של העירייה לכאורה במתן כרטיסי מזון.....20-21
15. אי אספקת שירותי רווחה.....21-22
16. הפקרת שטח העבודה ע"י קבלן התאגיד, שכונה 34.....22-23
17. עמוד תאורה עקום ומסוכן.....23
18. חוסר אפשרות לשלם דמי חניה.....23
- ו. נספחים.....24
- נספח א' (תלונה מס' 4).....25
- נספח ב' (תלונה מס' 5).....25-26
- נספח ג' (תלונה מס' 17).....27

לכבוד

מר טלאל אלקרינאוי, ראש עיריית רהט, כאן

חברי מליאת מועצת העירייה, כאן

אדונים נכבדים,

הנדון: דוח הממונה¹ על תלונות הציבור לשנת 2023

הריני מתכבד בזאת להגיש אליכם את דוח הממונה על תלונות הציבור לשנת 2023. הדוח מוגש בהתאם לסעיף 15 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור) תשס"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.

הח"מ ממליץ בפני ראש העיר וחברי מועצת העירייה ללמוד מהמקרים המפורטים בדוח ולהנחות את המערכת להימנע מהתרחשות מקרים דומים אחרים שעלולים לקרות ברחבי העיר.

בברכה,

עאמר אבו האני

מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור



העתק:

מר עלי אבו אלחסן, סמנכ"ל העירייה.

¹ הדוח חובר ע"י סאלח אלקרינאוי, האחראי לטיפול בתלונות הציבור בלשכת מבקר העירייה והממונה על תלונות הציבור.

א. המסגרת הנורמטיבית.

הממונה על תלונות הציבור פועל מכוח חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח – 2008.

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

1. תלונות על העירייה ומוסדותיה;
2. תלונות על עובדי העירייה;
3. תלונות על נושא משרה או ממלא תפקיד בעירייה;
4. 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 ייעשה 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.

ب. תכולת הדוח

הדוח מפרט בתוכו תלונות ציבור שהתקבלו וטופלו במהלך שנת 2023. הדוח אינו מתייחס לפנייות נוספות שהתקבלו בלשכת הממונה והועברו לטיפול גורם רלוונטי אחר בעירייה, כאשר:

פניה – בעלת אופי של מילוי בקשה נקודתית, מסירת מידע או הסברים אודות עניין מסוים. ככלל הפנייה מוגשת דרך המוקד העירוני.

תלונה – היא פנייה אשר השתכללה לכדי תלונה. קרי שהתושב מתלונן בעקבות אי קבלת מענה בעניין פנייתו בין אם עקב התעלמות הגורם האחראי ובין אם הוא קיבל מענה לוקה בחסר ולא מספק ו/או בלתי הולם, או שיש בו קיפוח מובהק.

במקרה של תלונה להבדיל מפנייה, קיים צורך לבצע בירור מעמיק לנושא התלונה, לרבות בדיקת התהליכים 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 עירוני מבוקר ובלבד שהתקיימו התנאים הבאים:

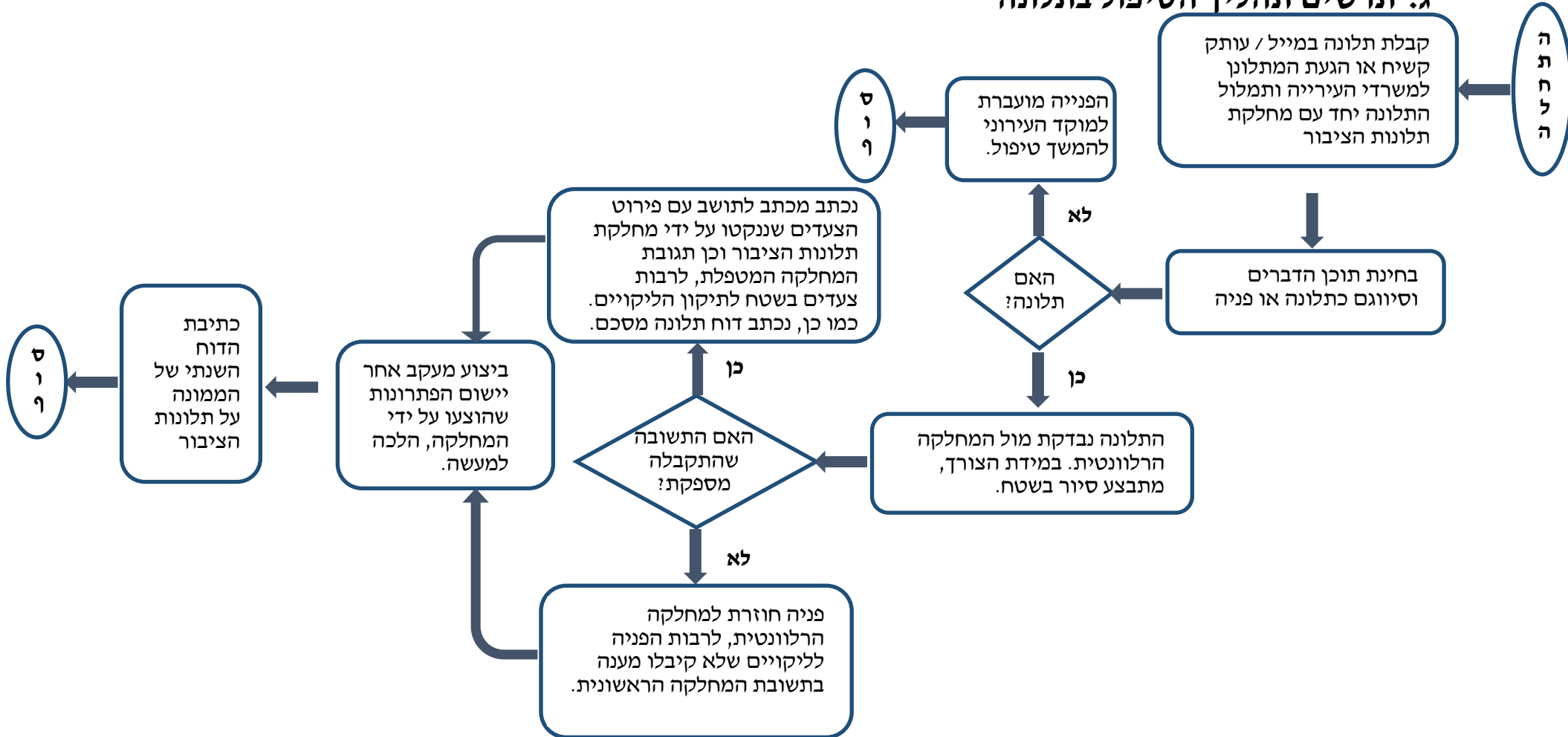
- המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו, או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, או מעשה הפוגע במישרין באדם אחר או המונע ממנו במישרין טובת הנאה, והמתלונן קיבל להנחת דעתו של הממונה, את הסכמתו של אותו אדם להגיש תלונה בעניינו.
- המעשה נעשה בניגוד לחוק או שנעשה בלא סמכות חוקית או בניגוד למנהל תקין, או שיש בו אי צדק בולט³.

התלונות שהתקבלו במהלך השנה הועברו לקבלת התייחסותם של הגורמים האחראים בעירייה, ובמידת הצורך נערכו פגישות עם הגורמים הרלוונטיים, וכן סיורים בשטח.

² כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות.

³ כמפורט בסעיף 5 לחוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008.

ג. תרשים תהליך הטיפול בתלונה



ד. נתונים סטטיסטיים לשנת 2023⁴

1. בשנת 2023 התקבלו בלשכת הממונה 91 פניות בכתב: חלק בהגעה פיזית של המתלונן למשרדי מחלקת תלונות הציבור, חלק באמצעות אתר העירייה וחלק נוסף דרך הדוא"ל של המחלקה. מתוך הפניות לעיל סווגו 18 כתלונות בהתאם לפרמטרים הנזכרים לעיל, וטופלו על ידי הממונה.

כלומר, שיעור התלונות מתוך סך הפניות שהתקבלו במהלך שנת 2023 הינו כ-20%.

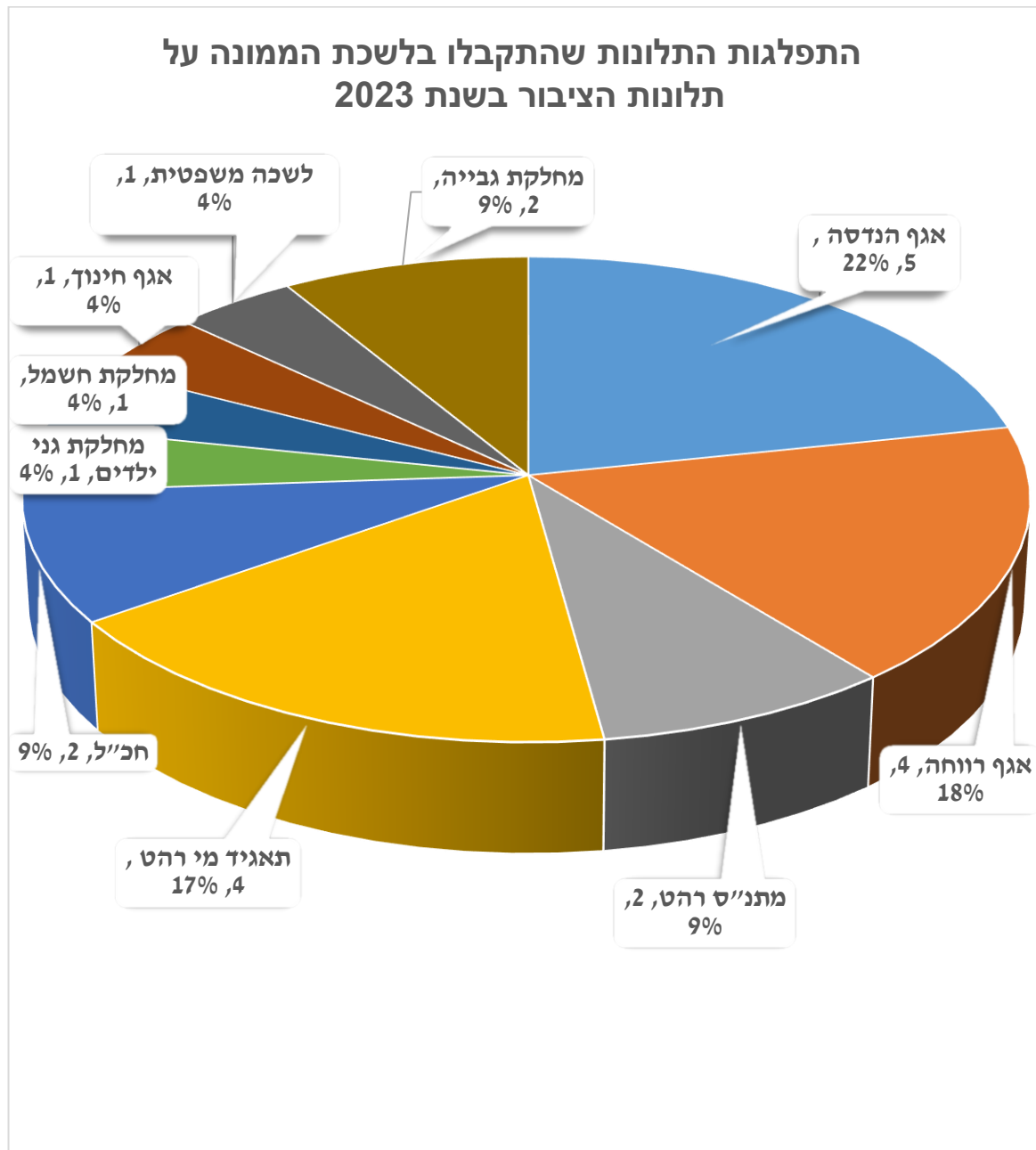
הפניות שלא סווגו כתלונות (73 פניות, שה"כ כ-80%) הועברו לטיפול המוקד העירוני ו/או ישירות למחלקות העירייה השונות.

2. תלונה אחת כללה בתוכה 4 תתי תלונות נוספות, כך שמספר התלונות הכולל הינו 21. לאחר בירור התלונות עלה כי: 11 תלונות מוצדקות, 4 תלונות מוצדקות באופן חלקי ו-6 תלונות בלתי מוצדקות.

כלומר, שיעור התלונות המוצדקות (כולל המוצדקות חלקית) מכלל התלונות לשנת 2023 עמד על 71.5%.

⁴ הנתונים מתייחסים לפניות ולתלונות שהתקבלו בתקופה שבין 01.01.2023 לבין 31.12.2023

3. סיווג⁵ סך התלונות לפי אגפים ו/או מחלקות:



⁵ מעיון בהתפלגות התלונות כמופיע בתרשים, סה"כ התלונות הינו 23. הסיבה לכך הינו ששתי תלונות הופנו לשני גורמים מטפלים שונים.

ה. פירוט התלונות לשנת 2023:

1. אי פיתוח מעבר ציבורי ע"י העירייה בשכונה 27

התלונה התקבלה ע"י תושב העיר המתגורר בסמוך למעבר הציבורי, התושב מלין על כך: אי פיתוח המעבר הציבורי, וכן חסימת המעבר הציבורי ע"י תושבים אחרים הגרים בסמיכות למעבר הציבורי, בנוסף מלין התושב על סירחון מקו הביוב השכונתי אשר עובר בתוך שטח המעבר הציבורי. כמו כן נמסר לנו ע"י המתלונן כי תאגיד מי רהט עושה שימוש בשטחו הפרטי ע"מ לגשת לקו הביוב מאחר וכאמור קיימת חסימה בתוך שטח המעבר הציבורי. תלונת התושב הגיעה לאחר פנייתו הן לתאגיד מי רהט והן לעירייה אשר לא נתנו מענה לסוגיות בגינן הוא מתלונן.

במסגרת התערבות המחלקה נשלח מכתב תלונה הן לתאגיד מי רהט והן לאגף הנדסה, התאגיד שלל את אחריותו בנושא וטענו כי העירייה היא הגורם האחראי הבלעדי במקרה זה.

עקב סיור בשטח התקיימו ישיבות עבודה הן עם הגורמים האחראיים בתאגיד מי רהט והן באגף הנדסה והמסקנה שעלתה **שהתלונה הינה מוצדקת.**

בסוף הביורור שנעשה סוכם שאגף הנדסה ידאגו לפיתוח וגידור המעבר הציבורי.

יצוין כי נכון למועד עריכת דוח זה הפתרון שסוכם עליו טרם יושם.

המלצה: המלצתנו שהפיתוח של המעבר הציבורי ייעשה בהקדם ע"מ להסיר את הפלישות והחסימות שקיימות כיום בשטח, כמו כן אנו ממליצים לחייב את תאגיד מי רהט לעשות שטיפה באופן מידי לקו הביוב שעובר בשטח המעבר הציבורי.

נוסף על האמור, אנחנו ממליצים לעירייה לערוך בדיקה למצבן של כל המעברים הציבוריים ברחבי העיר ולהסדיר את התשתיות שבהן ובכך להקל על חייהם של תושבי העיר בכלל ותושבי השכונה שבסמוך למעברים הציבוריים בפרט.

המסקנה של המחלקה שעל העירייה להפיק לקחים ממקרה זה ולחתור לניצול השטחים הציבוריים בכלל העיר, תפעל לפיתוחן והשמשתן לטובת כולי עלמא, כל הפקרה או אי פיתוח מצד הרשות המקומית מגדיל

משמעותית את הסיכויים להתנהלות בלתי תקינה וכן מאפשר אווירה לצמיחת פלישות אשר פוגעות באינטרס הציבורי.

2. דליפת מי ביוב מהוודאי בין שכ' 29 ושכ' 30, ויתושים בכמות גדולה

בסביבת ביתו של המתלונן המתגורר בסמוך לוואדי

התלונה התקבלה מתושב שכונה 29 והועברה לתאגיד מי רהט. לאחר בדיקת הטענות בשטח נמצאה התלונה כמוצדקת. לטענת התאגיד אובחן על ידו מקור הבעיה ועל כן נעשתה שטיפה לקו הביוב המאסף העובר בוואדי.

לאחר שהתברר שהשטיפה לא פתרה את הבעיה, התאגיד ביצע טיפול יסודי ומקיף יותר לקו המאסף שעובר בוואדי, וזאת במסגרת שיקום שנעשה בשטח הוואדי דרך החברה כלכלית-רהט.

המלצה: ברצוננו לציין כי פתרון הסוגייה ארך זמן רב, בעקבות מורכבות הטיפול וקיום פלישות בתוואי הוואדי. על כן אנו ממליצים לאכוף את החוק כנגד כל מי שבוחר לפלוש לתוואי הוואדיות ומוטב שהאכיפה תיעשה בשלבים הראשוניים של הפלישה.

3. אי השלמת ביצוע עבודת ריצוף- מתחם 5

סמוך לבית תושב העיר המתגורר במתחם אלעבאס יש מקטעים במדרכות שטרם הושלם ריצופן כחלק מעבודת פיתוח המבוצעות במקום. התושב פנה רבות למוקד העירוני ללא מענה בעניין הפנייה.

פרטי התלונה הועברו לגורם המטפל באגף הנדסה ונמסר שהעניין יטופל. במהלך המעקב של המחלקה נמסר מהגורם האחראי באגף הנדסה כי ביצוע העבודות הקבלניות יתקיימו לפי סדר כרונולוגי ובהדרגתיות ועל התושב להמתין.

הובהר לאותו גורם מטפל שעובדות המקרה הזה שונות מכפי שתואר על ידו, מאחר ולא מדובר בביצוע עבודה חדשה אלא זוהי דרישה להשלמת עבודת ריצוף שכבר החלה.

על כן המחלקה קובעת כי התלונה הינה מוצדקת. יובהר, כי אמנם התלונה טופלה אך באיחור ניכר.

מסקנה: ביצוע חלקי של עבודת פיתוח הינו דבר בלתי תקני ופוגע בבריאות ציבור הולכי הרגל.

המלצה: תלונה בגין התנהלות רשלנית של קבלן כלשהו, אמורה להיות מטופלת בהקדם האפשרי ואינה סובלת כל דיחוי.

4. מסוכנות שער ראשי בגן ילדים⁶, במתחם 5

פנה אלינו תושב העיר שהינו הורה של ילדים בגן ילדים, וזאת בגין חשדו לאי בטיחות השער הראשי של הגן שלטענתו מהווה סכנה ממשית לפגיעה בילדים בפרט בעת עשיית שימוש בשער.

בעקבות טענה זו, נערך סיור בהשתתפות הממונה על הבטיחות בעירייה וקב"ט מוסדות חינוך. האחרונים הוציאו דוח סיכום סיור אשר הועבר לטיפול מחלקת גני ילדים ואגף אחזקה, מהדוח עלה כי חשדותיו של ההורה נכונות, ועל כן התלונה הינה מוצדקת.

המחלקה עודכנה שהעניין טופל בכך שבוצעה העתקה לשער כלפי פנימה המאפשרת פתיחה מלאה ממפלס השער זאת ללא אילוץ הילדים לנסיגה אחורה לכיוון המדרגות. כלומר הטיפול שנעשה אכן הסיר את המסוכנות שהייתה נשקפת לתלמידי הגן. (ראו נספח א').

⁶ ראוי לציין כי מקרה זה לא הובא לידיעת הגורם הרלוונטי בעירייה טרם פנייה למחלקת תלונות הציבור, והיה על התושב המליץ לפנות קודם כל לגורם האחראי בעירייה, בכדי להעניק הזדמנות לאותו גורם לתת פתרונות לסוגיה בגינה הוא מתלונן. מאחר וראינו מפרטי המקרה שנשקפת מסוכנות לילדים, ראינו לנכון להתערב ולהביא להסרת המפגע, ללא כל סרבול בירוקרטי.

5. שביל מדרגות ציבורי שקוע ופגום בשכונה 10

התלונה הוגשה בשם תושבי שכונה 10 באמצעות נציג מטעמם. השביל משמש דרך גישה יומיומית לקשישים, תלמידי בתי ספר ואח'. לאחר בירור התלונה וקיום סיור בשטח התברר שהעבודה שבוצעה בשביל ע"י קבלן מטעם החברה הכלכלית- רהט.

מהתלונה עולה:

- א. עבודת ריצוף המשתלבות לא הושלמה וחלק ניכר ממנה שקע בעקבות הגשמים.
- ב. ישנן משתלבות פזורות בכמות אדירה באמצע השביל וצדדיו שמהוות מפגע בטיחותי מסוכן להולכי הרגל.
- ג. נוסף על האמור, חסרה רמפה בשביל המדרגות לצורכי נגישות עבור אנשים עם מוגבלויות.
(ראו נספח ב').

התברר שאכן **שהתלונה מוצדקת** והעבודות בשביל לא הושלמו ע"י הקבלן אך זאת בעקבות סילוקו מהשטח. הדברים דווחו ע"י הקבלן עצמו הן למנכ"ל החברה הכלכלית והן לרה"ע דאז באופן מסודר.

הממונה על תלונות הציבור יזם ישיבת עבודה בהשתתפות גורמי ההנדסה והחברה הכלכלית וסוכם כי:

- א. אגף הנדסה ידאג להשלמת העבודות ולטיפול בשקיעת המשתלבות.
- ב. תצא הנחייה מקצועית ע"י מהנדס העירייה להציב עמודי מחסום בצד הכביש אל מול שביל המדרגות וזאת במטרה לחסום גישת רכבים תוך שמירה על ביטחונם של משתמשי השביל.
- ג. יש צורך בהפסקת מעשי הוונדאליזם לאלתר.
יצוין כי הפתרון שהוסכם על הצדדים טרם יושם.

6. תלונה בגין סגירת אולמות ספורט בפני צעירים שרכשו מנוי מאת מתנ"ס

רהט

נציגי קבוצות כדורגל בעיר ביקרו במחלקת תלונות הציבור עקב סגירת אולמות הספורט בפניהם וטענו שלא נמסרה להם הודעה על הסגירה וסיבותיה, ועודכנו לאחר קבלת ההחלטה בנדון.

לאחר תלונתם של נציגי הקבוצות סוכם עם המלינים על בחירת נציג אחד מבניהם אשר יהא איש הקשר שלהם אל מול מחלקתנו, במהלך הבירור פנתה המחלקה לגורמים האחראיים המעורבים בקבלת החלטה זו, והינם הבאים:

1. ראש הרשות המקומית דאז.
2. היועץ המשפטי לעירייה.
3. מנהל מתנ"ס רהט.

יובהר כי התלונה נשלחה לשלושת הגורמים הנ"ל, התקבלו תשובות לגופו של עניין מאת היועמ"ש ומנהל המתנ"ס המפרטות את הסיבות שהביאו לידי סגירת אולמות הספורט.

בתשובה מטעם מנהל המתנ"ס נמסר:

- א. האולם איננו מיועד לפעילות כדורגל וזאת בהתאם להנחיות היצרן, והוא מיועד למשחקים מסוג כדורסל, כדור רשת וכיו"ב.
- ב. משחקי הכדורגל באולמות הספורט הובילו לפגיעה במשטחים ונזק בלתי הפיך לציוד.
- ג. קיימת אלטרנטיבה שהינה מגרשי כדורגל סינטטיים הקיימים בסמיכות לאולמות הספורט.
- ד. המשתתפים עודכנו במהלך חודש יוני, ועל כן לא חודשו מנויים מתחילת חודש יולי 2023.

מטעם היועמ"ש לעירייה נמסר:

- א. כתוצאה מהפגיעה במשטחים ובציוד, אותם משטחים הופכים למסוכנים למשתמשים.
- ב. במהלך השנתיים האחרונות הצטברו אצל העירייה והמתנ"ס מספר רב של תביעות נזקי גוף, וזאת בגין נזקים שנגרמו לשחקנים ששיחקו באולמות. מדובר על מאות אלפי ש"ח ששולמו כפיצויים לטובת הניזוקים, שהעירייה יכלה ויכולה לחסוך למטרות אחרות.

בתום הליך הבירור, המלינים קיבלו תשובה מפורטת בכתב. התלונה נסגרה מאחר והתברר שהיא לא מוצדקת אך היה מן הראוי לערב את נציגי

הקבוצות בשיקולים אשר הביאו לידי ההחלטה על סגירת אולמות הספורט וכך למנוע אי הבנות שנוצרו עקב כך.

יצוין כי במהלך הבירור הוצג בפנינו סיכום לדיון שהתקיים בעניין זה. במהלך הדיון נשקלו כל השיקולים הרלוונטיים ובעקבותיו הוחלט, יחד עם הגורמים הנ"ל, על סגירת אולמות ספורט בפני משחקי כדורגל.

המלצה: על העירייה לקדם תכנון והקמה של מגרשים סינטטיים באזורים שנעדר בהם כאלה, אשר נחוצים הן לטובת התושבים. נוסף על כך, על העירייה לשתף את הציבור בתכנון של אותם מגרשים סינטטיים. על המתנ"ס ויחידות העירייה הרלוונטיים לדאוג שתהא הקפדה בחלוקת השימוש במגרשים הסינטטיים.

7. אי אספקת כרטיס מזון למשך כחצי שנה, וכן אי סיוע בקבלת הנחה

בהוצאות חשמל, מים וארנונה

תושבת העיר המתגוררת בשכונה 29 פנתה אלינו והעלתה בתלונתה את הטענות שלעיל.

המלינה הינה מוכרת לאגף הרווחה.

תלונה זו כללה בתוכה 4 נושאים שונים ובהתאם לכך סווגה למחלקות הרלוונטיות, שהינן: אגף רווחה, מח' הגבייה ותאגיד מי רהט. ובשלושת המחלקות ביקשה המלינה הנחה בנושאים שונים וסורבה.

א. שתי תת תלונות הופנו לאגף הרווחה:

1. המלינה טענה שהעו"סית האחראית על התיק שלה לא מקדמת עבורה שירותי רווחה בעניין כרטיס מזון שהינה זכאית לו.

מהבירור עלה כי התושבת לא עמדה בקריטריונים שקבעה עמותת אשל ירושלים, ולכן תלונתה לעניין זה לא מוצדקת. יצוין כי כרטיסי מזון אינם מיועדים לאימהות יחידניות לילדים מעל גיל 18.

2. המלינה המציאה והגישה את כלל האישורים לצורכי **הסיוע בהנחת חשמל**⁷ אשר התבקשה להביא ע"י הרווחה על אף זאת המלינה לא השיגה את מבוקשה.

לאחר עיון בהיסטוריית ההתכתבויות של העו"סית המטפלת עם חברת החשמל לצורך קבלת הנחה למלינה, התחוור כי העו"סית עשתה את מירב המאמצים אך המלינה לא השלימה מסמכים שהתבקשה להמציא ע"י חברת חשמל לצורך זכאות להנחה. קרי טענותיה של המלינה נדחו מכל וכל. עקב הליך הבירור התבררה תלונתה **כלא מוצדקת**.

ב. תת תלונה שהופנתה למח' הגבייה:

המלינה טענה כי היא זכאית להנחה בארונה מאחר והינה זכאית לכך ע"פ קריטריונים של הביטוח הלאומי⁸.
התלונה נמצאה **כמוצדקת חלקית**.
לגבי זכאות המלינה להנחה לפי קריטריונים של הביטוח הלאומי נמצא כי היא זכאית להנחה בשיעור של 10% בלבד.
בהליך הבירור עלה כי המלינה לא זכאית להנחת ארנונה לפי מבחן הכנסה משום **שהכנסות כלל המתגוררים בנכנס אינם מאפשרים זאת**.
בשלב מאוחר יותר התגלה כי יש מחזיקים נוספים בנכס זולת משפחתה ועל בסיס זה יצא כי הינה זכאית להנחה בארנונה בשיעור של 30% על חלק הנכנס שבו היא מחזיקה בפועל.
דהיינו המלינה לא סיפקה לעובדי מחלקת הגבייה את מלוא המידע לגבי מחזיקים נוספים בנכס. מידע זה התגלה רק תוך כדי הטיפול בתלונה.

ג. תת תלונה שהופנתה לתאגיד מי רהט:

המלינה טענה שמגיע לה הנחה בהוצאות מים שתאגיד מי רהט אמור להעניק לה.
עוד בתחילתו של הבירור הסתבר **שהתלונה איננה מוצדקת**. וזאת בהסתמך על מידע שנמסר לנו מטעם תאגיד מי רהט, שרשות המים אינה מאשרת מתן הנחות בהוצאות מים באופן גורף.

8. שלילת זכאות כרטיס מזון למטופלת באגף רווחה

⁷ הערה: חשוב להדגיש כי ענייני הנחות בהוצאות חשמל הינם בסמכותה הבלעדית של חברת החשמל. ואגף הרווחה מהווה בעניין זה רק גורם מסייע בהגשת הבקשה של הפונה לגורמים הרלבנטיים לחברת חשמל.
⁸ התושבת הינה עם מוגבלות יחד עם אחד מבני משפחתה שגם הוא עם מוגבלות מוכרת ע"י הביטוח הלאומי.

תלונה של תושבת העיר שמוכרת לאגף רווחה בעיר עקב **שלילת כרטיסי מזון בטענה של חלוף שנים לזכאות.**

מדובר במקרה של אישה מובטלת, שיש לה מסוגלות לעבוד, אך פיתחה תלות בלתי מוגבלת בכרטיסי מזון ומסרבת לעבוד בכל מסגרת שהיא.

מהליך בירור נראה כי תלונתה של המלינה **לא מוצדקת** שכן אגף הרווחה בעירייה קיים את חלקו וסייע לה רבות הן בשוברים באופן שוטף ובעקביות (גם לאחר התערבות המחלקה) והן בניסיון לשילובה בשוק העובדה במגוון תחומים אמנם כאמור ניסיון זה כשל בעקבות סירובה.

בקשר לשלילת הזכאות הרי זו איננה החלטה שנתקבלה ע"י אגף הרווחה, אלא היא גובשה ע"י עמותת אשל ירושלים המספקת כרטיסי מזון והיא מבוססת על מדיניות שתכליתה מניעת פיתוח תלות באופן מוחלט מצד המטופלים בכרטיס המזון ובד בבד לאפשר מתן כרטיסי מזון לנזקקים אחרים.

9. אי הסעת תלמידה לביה"ס על אף זכאותה להסעה

תלונה שנתקבלה מאת תושב העיר המתגורר בשכונה 7, וטען כי בתו זכאית להסעות לביה"ס וזאת לפי החלטת ועדת אפיון וזכאות ובהתאם לקריטריונים.

יצוין כי המלין הציג בפנינו מסמכים המראים כי בתו הייתה זכאית להסעה החל **משנה קודמת**, אלא שבפועל אף חברת הסעה לא הסיעה את בתו לבית ספר.

לאור טענות אלו, המחלקה קיימה ישיבה עם השירות הפסיכולוגי באגף החינוך לצורך בדיקת הטענות שהועלו ע"י המלין.

לאחר הבירור אומתו טענות המלין, ומשכך סווגה **התלונה כמוצדקת**. בהתאם לכך קיימה המחלקה ישיבה עם האחראי על ההסעות בעירייה, אשר בתורו הורה להסיע את התלמידה.

10. חברת ההסעות לא אוספת תלמידה זכאית להסעות

תושב שמתגורר בסמוך לעיר הגיש תלונה במחלקת תלונות הציבור, וזאת בעניין בתו אשר לומדת באחת מבתי הספר בעיר לצורך הסדרת סוגיית ההסעות לביה"ס, שכן חברת ההסעה הזכיינית באותו אזור סירבה להסיע את בתו באופן ספציפי, בבדיקה ע"י המחלקה אומתה טענתו של המלין קרי תלונתו נמצאה כמוצדקת, ולאחר התערבות המחלקה ובשיתוף פעולה עם האחראי על נושא ההסעות, הנהלים חודדו לחברה הזכיינית והעניין טופל.

11. שתי אחיות⁹ נרשמו לבתי ספר שונים בעקבות נוהל רישום חדש

תלונה של תושב העיר שמתגורר בשכונה 34, שהינו אב לשתי בנות ומלין על ביצוע הפרדה ברישום בנותיו, אשר כל אחת מהן רשומה לבית ספר שונה, לאחר בירור עלה כי נכנס נוהל רישום להסדרת סוגיית הצפיפות בבתי ספר יוזכר כי מנהל אגף החינוך רצה לקבע נוהל זה גם ברישום לכלל בתי הספר כאמור ככלי לפתירת מצוקת חדרי לימוד הדחיקות. הנוהל קובע שרישום תלמידים ייעשה עפ"י אזורי הרישום בהתאם לקרבה הפיזית של השכונות לבתי הספר הן יסודי מכיתה א', והן על יסודי מכיתה ז'. אותו נוהל קיים ברישום לגנים כבר שנים רבות.

לנוכח הנסיבות שמדובר בשתי תלמידות אחיות שבשגרה יוצאות בבוקר בצוותא וחוזרות ביחד באורח קבע, שלפתע הופרדו זו מאת זו, התלונה נמצאה כמוצדקת חלקית.

המלין התבקש להגיש בקשה לאגף חינוך בעירייה כדי שתידון בוועדת חריגים.

יצוין כי הסוגייה נפתרה בשיתוף פעולה יוצא מן הכלל עם מנהל האגף, בקצב מהיר ובידידותיות אשר ראויה לציון.

⁹ התלמידה הראשונה הייתה לומדת כבר בבי"ס מקיף אלראזי. האחות השנייה שסיימה ביי"ס יסודי נרשמה למקיף אלנגיאח.

12. עיכוב בפתיחת המבנה החדש לספרייה העירונית

התלונה הינה של סטודנט תושב העיר המתגורר בשכונה 24. המלין מעלה סוגיה שנוגעת לאוכלוסיית אקדמאיים תושבי העיר שאין להם מקום למידה ציבורי הולם בתוך העיר, לכן בד"כ נאלצים הסטודנטים ללמוד במבנים השייכים למוסדות להשכלה גבוהה ביישובים סמוכים. יתרה מזאת, המלין מתאר מצב שבהגעתם של הסטודנטים תושבי העיר לאותן מוסדות חיצוניים, לעתים רבות הם נתקלים בסירוב מצד אותן מוסדות אשר לא מקבלים סטודנטים חיצוניים.

התלונה עסקה בסוגיית העיכוב בפתיחת מבנה הספרייה העירונית החדש. המחלקה בחרה לחקור את הנושא לעומקו, במסגרת כך התקיימו שיחות וישיבות עם מנהל הספרייה והגורם המטפל בנינוי באגף הנדסה, כמו כן ביצעה המחלקה מספר סיורים בשטח. בשיחות ובסיורים התגלו ממצאים רבים שמעכבים את סיום הפרויקט, כדלקמן:

- א. בארון תקשורת אין כלל תשתית תקשורת ואף אין חוטים כלשהם.
- ב. מחסור בשקעי חשמל באופן מובהק בכלל בניין הספרייה, וכן השקעים המועטים שישנם הינם בגובה בלתי סביר בצורה שאינה תואמת לספרייה עירונית או לכל מבנה ציבורי אחר.
- ג. מערכות הניקוז והביוב דורשות בדיקה מקצועית נוספת וקיים חשד סביר שאינן עומדות בתקן.
- ד. היעדר פיתוח חיצוני.
- ה. לא קיים גידור לספרייה.
- ו. חוסר התאמה בין תכנית הבנייה לבין המצוי בפועל בתוך בניין הספרייה, (לדוגמה אין קיר מפריד בין האזור המרעיש לבין האזור השקט).

חרף האמור לעיל, התלונה נמצאה כמוצדקת. הטענות שלעיל כולל הפגמים בביצוע המפורטים לעיל הופנו לאחראי לבינוי באגף הנדסה. נמסר לנו שהקבלן עובד בתיאום עם מנהל הספרייה העירונית על-מנת לטפל בליקויים המצוינים לעיל. יצוין כי עד למועד כתיבת דוח זה, בניין הספרייה הציבורית החדש טרם נפתח לשימוש הציבור.

13. מחדל של קבלני תאגיד מי רהט עקב אי החזרת המצב לקדמותו

תלונה של תושב העיר המתגורר בשכונה 17, זאת בגין אי השלמת עבודה ע"י קבלן תאגיד מי רהט. במהלך עבודות שהתקיימו ע"י התאגיד בוצע חיתוך ופתיחה לאספלט ע"י קבלן הפועל מטעמו. וכתוצאה מכך נותר הכביש עם מפגע גדול ללא אספלט ואף ללא מצע, בלי להחזיר את המצב לקדמותו.

המלין ציין בתלונתו כי הוא פנה רבות למוקד הארצי של התאגיד ואף צלצל למשרדי תאגיד מי רהט, אך לא זכה למענה בעניין תלונתו.

המחלקה ביצעה סיור בשטח וטענותיו של המלין נמצאו כנכונים על כן התלונה נמצאה כמוצדקת.

בהתייחסות ראשונית של התאגיד, נמסר כי קיים מחסור באספלט עקב עיכוב באספקה, בהתייחסות נוספת במועד מאוחר יותר נטען ע"י התאגיד שלא ניתן לבצע עבודת אספלט בשל מצב מזג האוויר החורפי. במעקב של המחלקה עלה כי גם לאחר השתפרות מזג האוויר, נותר המפגע ללא טיפול.

פנים נוספות לעניין, עקב התנהלות התאגיד בעניין המפורטת לעיל, בוצעה בדיקה מקיפה ע"י המחלקה למאגר הפניות למוקד העירוני בנושא מפגעים הקיימים בכביש ומדרכות ברחבי העיר. נתגלה שאין מדובר בהתנהלות נקודתית חריגה, אלא מדובר בתופעה נפוצה ורווחת של מעשי הפקרה של שטחי העבודה במיוחד לאחר תיקון פיצוצי מים ועבודות תשתית שונות המבוצעות על ידי התאגיד ו/או קבלניו.

נאספו ממצאים ומידע על מפגעים באזורים שונים בעיר שהופקרו מזה זמן רב, ונמסרה טבלה מפורטת לתאגיד, תוך מתן הזדמנות נוספת וזמן סביר לטיפול, אך לדאבונו לא נעשה דבר על ידיהם.

ומאחר והמחלקה נתקלה בקשיים בטיפול בתלונות מול תאגיד מי רהט, יזמה המחלקה ישיבה בהשתתפות נציגים רלוונטיים מטעם העירייה ותאגיד מי רהט, במטרה לגבש נוהל מסודר ומוסכם לטיפול בתלונות תושבי העיר, ובכך להגן על התשתיות שנפגעים עקב אי טיפול מתמשך.

בישיבה סוכם על נוהל עבודה לעניין הטיפול במקרים כדוגמת החזרת המצב לקדמותו **תוך שבועיים מיום ביצוע העבודה לכל היותר.**

בשל אי עמידה התאגיד בסיכום לעיל, פנתה מחלקת תלונות הציבור ללשכה המשפטית בעירייה, וביקשה את התערבותה במטרה לגרום לתאגיד לרבות קבלניו לחדול ממעשי הפקרת שטחי עבודה ע"י אי החזרת מצב לקדמותו.
יצוין כי המפגע הוסר, אך כאמור לאחר זמן ארוך.

לסיכום: המחלקה השקיעה את מירב מאמציה ועשתה שימוש במגוון אמצעים שעומדים לרשותה בכדי להביא לטיפול בתלונה זו, וחשוב מכל הסרת מפגעים דומים נוספים בכלל העיר, עקב האדישות שהופגנה ע"י גורמי התאגיד לא חל שינוי משמעותי בהתנהלותם בפועל.

התנהלות שכזו הינה מנוגדת למנהל תקין, ומוטב על התאגיד להפיק לקחים בהקדם, להדק את שיתוף הפעולה עם יחידות העירייה השונות, להירתם למשימה ולבצע את המוטל עליו נאמנה.

14. אי מסירת מידע ומדיניות מפלה לכאורה במתן כרטיסי מזון

תלונה של תושב העיר בגין אי סנכרון נתונים בין מחלקת הגבייה בעירייה לבין משרד הפנים לצורך זכאות בכרטיס מזון חד פעמי.
לטענתו הדבר נעשה בעקבות מדיניות מפלה מצד העירייה לכאורה.
התלונה הופנתה למחלקת הגבייה. מהליך הבירור הראשוני נראה, כי התגלעה אי הבנה בין המלין לבין פקידי מחלקת הגבייה.
עלה שהוא זכאי להנחת ארנונה עפ"י קריטריונים של ביטוח לאומי שמזכה אותו בכרטיס מזון. יודגש כי המידע בעניין זה נמסר למשרד הפנים ע"י הביטוח הלאומי.

יצוין כי, הליך הבירור כלל קיום ישיבות עם מנהל מחלקת הגבייה ועובדים במחלקת הגבייה, וכן עיון בתקנות ואמות מידה בעניין זה שפורסמו ע"י משרדי ממשלה שונים.

התברר שתלונתו של המלין אינה מוצדקת. מחלקת הגבייה אחראית למסירת מידע אך ורק אודות אלו הזכאים להנחה בארנונה לפי מבחן הכנסה, וכאמור הליך מסירת המידע מוסדר בהתאם לתקנות שפורסמו. במקרה שבתלונה, עסקינן בתושב שאינו זכאי להנחה בארנונה לפי מבחן הכנסה אלא לפי מבחן אחר, ולכן אין למחלקת הגבייה כל אפשרות להעברת פרטי התושב המלין למשרד הפנים.

לאחר שנבדקו טענותיו של המלין לא נמצא בשום שלב שעובדי העירייה פעלו בניגוד לדין ו/או באופן מפלה ו/או נמנעו למסור מידע רלוונטי כלשהו לגוף מסוים משיקולים לא ענייניים כפי שטען המלין.

15. אי אספקת שירותי רווחה

התלונה הינה של תושבת מבוגרת המוכרת לאגף הרווחה בגין אי קבלת שירותי רווחה, כדלקמן:

- א. סיוע בתשלום דמי שכירות.
- ב. אספקת ריהוט בסיסי.
- ג. מעוניינת בסיוע ע"י מלווה. המלינה טוענת שהיא מתגוררת לבדה.
- ד. סיוע בייצוג משפטי אל מול הביטוח הלאומי למיצוי זכויותיה.
- ה. מבקשת לצרפה לתוכנית תזונתית.

בסמוך להגשת תלונה זו, המחלקה קיימה ישיבה בעניינה של המלינה עם העו"סית האחראית. העו"סית הראתה אכפתיות במהלך הישיבה, והתחייבה לטפל בעניין המלינה בהקדם, ואף הציעה טיפול לכל אחת מן הסוגיות שעלו בתלונה.

לעומת זאת, ימים ספורים לאחר השיחה הנ"ל התקבלה במחלקה תשובה בכתב של העו"סית, שמובאת להלן;
לאחר עריכת ביקור ובדיקה ע"י אגף רווחה, ובמסגרת הבירור שנערך התגלו הממצאים הבאים:

- א. המלינה מתגוררת יחד עם בנה, והוא זה שמשלם את דמי השכירות.
- ב. בן המלינה מפרנס אותה ודואג לכלל צרכיה.
- ג. המטופלת סובלת מבעיות נפשיות, על כן בנה מייצג מול הרשויות הרלוונטיות.

מהשתלשלות הטיפול שנעשה מול אגף הרווחה עולה חשש שעניינה של המלינה אינו מטופל כראוי והיא אינה מקבלת מענה הולם לצרכיה. דהיינו התלונה נמצאה **כמוצדקת חלקית**. מסקנת המחלקה כאן מתבססת על חוסר השקיפות שהיה במהלך הטיפול בתלונה בכל הנוגע למענה שניתן מטעם אגף רווחה למלינה. על גורמי הרווחה לערוך פיקוח יתר במקרים כמו זה שמתואר בתלונה, במיוחד כאשר עולות סתירות בין התשובות שמתקבלות ע"י קרובי משפחת הנזקק לבין דברים שנמסרים ע"י מטופלים עצמם.

המלצתנו: אנו ממליצים שהליך הבירור יעשה בשקיפות יתר בפני מחלקת תלונות הציבור בלשכת מבקר העירייה, וכל ניסיון להטיית העובדות ו/או מניעת גילוי ע"י הגורם הנילון נעשה בניגוד למנהל תקין, ואף פוגע בשיתוף הפעולה עם מחלקתנו.

16. הפקרת שטח העבודה ע"י קבלן תאגיד מי רהט, בשכונה 34

תלונה של תושב העיר המתגורר בשכונה 34, שנתקבלה במחלקה והיא מופנית כנגד תאגיד מי רהט בגין ביצוע עבודה במדרכה בצמוד לבית המלין ע"י קבלן מטעם התאגיד ללא השלמתה ואי החזרת המצב לקדמותו. אי לכך, נוצר מפגע בעומק מעל למטר, שמהווה סכנה מובהקת להולכי הרגל, ומקור הפרעה לכלל משתמשי הדרך.

היה חושב למלין לציין כי הוא פנה רבות למוקד התאגיד ללא כל מועיל וחווה טרטור בעקבות כך. מייד לאחר שהובא הנושא לידיעתנו, בוצע סיור בשטח **והתלונה נמצאה כמוצדקת**.

לאור הממצאים בשטח שעלו בסיור הופנתה התלונה אל מנכ"ל תאגיד מי רהט. לאחר יומיים של מעקב רציף מול התאגיד וכן ביצוע סיור נוסף בשטח, הונחה הקבלן לחזור לאתר העבודה ולטפל במפגע, וכך נעשה.

המלצה: על תאגיד מי רהט בשיתוף פעולה עם דוברות עיריית רהט לצאת לקמפיין הסברה בעניין האפשרות לפנות למוקד שירות לתושב בסוגיות

המים והביוב, על הקמפיין להתייחס בין היתר למספרי טלפון, זמני מענה
טלפוני וזמן תקן.

17. עמוד תאורה עקום ומסוכן

תלונה שנתקבלה מאת תושב העיר המתגורר במתחם 5, בגין עמוד תאורה
עקום סמוך למסגד אלפארוק מזה שנתיים לכל הפחות.
למרות פניות המלין באמצעות המוקד העירוני לא היה מענה. העמוד עמד
ליפול, ומשכך נשקפה סכנה להולכי הרגל ומשתמשי הכביש. על כן התלונה
נמצאה כמוצדקת.
עקב סיור בשטח הודיעה מחלקתנו על הסיכון לגורם האחראי על החשמל
באגף הנדסה, שבתורו מיהר לטפל במפגע (ראו **נספח ג'**).

המלצה: ממליצים על עריכת סקר מפגעים חודשי בכלל העיר לבדיקת
מפגעים בתשתיות ולדאוג להסרתם/תיקונם במסגרת תחזוקה שוטפת.

18. חוסר אפשרות לשלם דמי חניה וקושי בתשלום קנס חנייה

תלונה של תושבת חוץ שנקנסה על יד הפיקוח של החכ"ל עקב חנייה ללא
תשלום דמי חנייה כולל אי הפעלת אפליקציית "פנגוו", וזאת לטענת
המתלוננת שלא קיימות עמדות לתשלום דמי חנייה בסמוך לחניון.
כמו כן טענה המלינה שאינה מסוגלת לשלם את הקנס מחוסר בקיאות
טכנולוגית, דבר שאילץ אותה להגיע באופן פיזי למשרדי החכ"ל.

בתום בירור הטענות עם המלינה וכן מול החברה הכלכלית נמצאה התלונה
כמוצדקת חלקית.
עלה כי האפשרות היחידה לתשלום דמי חנייה הינה דרך אפליקציית "פנגוו",
ואין כל חלופה לקהל החונים דוגמת עמדה לרכישת כרטיס חניה.

המלצה: יש לפעול להנגשת אפשרות נוספת לקהל החונים לרכוש כרטיס
חניה.

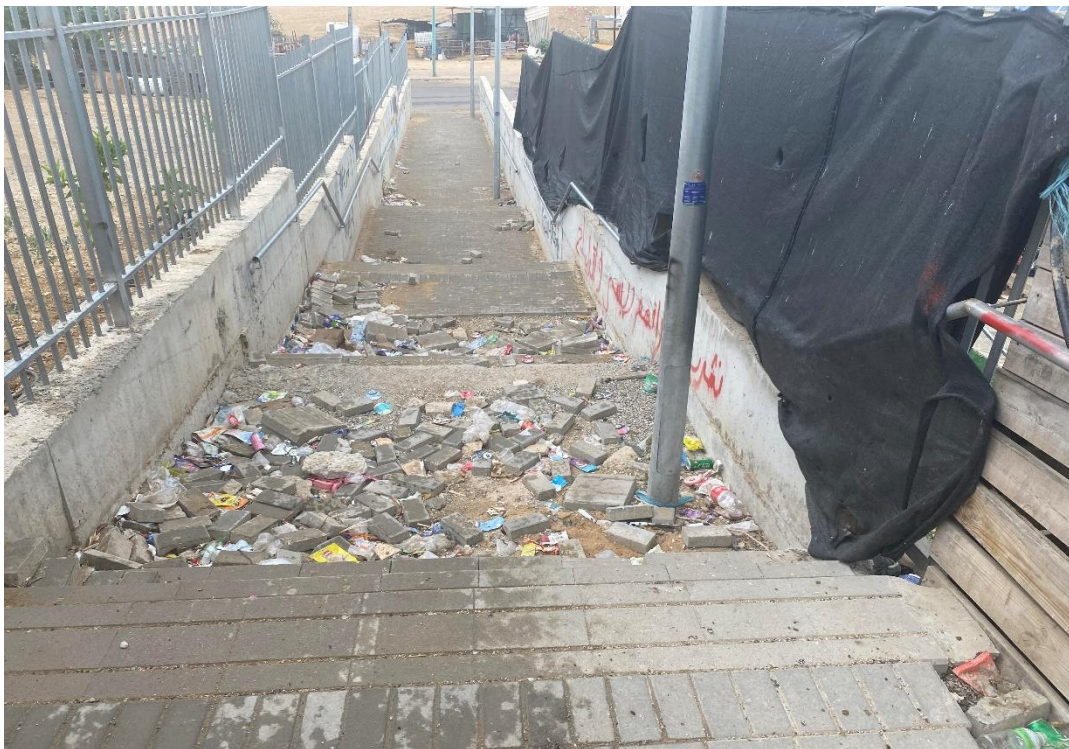
נספחים

א. תלונה מס' 4:
תיעוד לאחר סיום הטיפול בשער גן אלעסאפיר שבמתחם 5.



ב. תלונה מס' 5:
תמונות משביל המדרגות בשכונה 10.





ג. תלונה מס' 17: עמוד תאורה עקום ומסוכן.

- תיעוד לפני הטיפול:



- תיעוד לאחר טיפול:

