

יום רביעי כ"ו ניסן תשע"ט

01 מאי 2019

לכבוד

מר דב ליטבינוף

ראש המועצה

מועצה אזורית תמר

הנדון : דוח ממונה על תלונות הציבור לשנת 2018

הממונה משמש כתובת לכל אדם המבקש להגיש תלונה על המועצה והגופים הנתונים לביקורתו של מבקר המועצה. הממונה מברר תלונות פרטניות על מנת לפתור בעיות במסגרת היחסים בין הציבור הרחב לבין המועצה, שמירת זכויותיו וקבלת שירות יעיל ואיכותי. לעיתים ישנם מקרים בהם בירור התלונה המביא פתרון לבעיית המתלונן, מצביע על בעיה כללית או עקרונית הדורשת תיקון ברמת הארגון.

תלונות הציבור משמשות אמצעי חשוב לקבלת משוב על איכות הניהול, הביצוע ורמת השירות לציבור ומהוות כלי בסיסי לבקרה על איכותו ובכך מאפשרות לנו כארגון לשפר את תפקודם של הגורמים בכל תחומי העשייה העירונית.

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח – 2008, קובע בבסיסו את חובת הרשות המקומית למנות ממונה והוראות מפורטות לטיפול בתלונות וביורורם. בהתאם להוראות, מוגש בזה הדוח השנתי של הממונה על תלונות הציבור לשנת 2018.

הדוח מסכם את פעולות הממונה בשנת 2018 וכולל סקירה כללית על הסמכויות, נתונים סטטיסטיים, מידע על תלונות מוצדקות ותלונות שאינן מוצדקות ותיאור הטיפול במבחר תלונות.

בהזדמנות זו, אבקש הכיר תודה לעובדי המועצה וגופי הסמך על תרומתם בבירור תלונות הציבור.

בכבוד רב,
רן שלום-אורפני, דו"ח
מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור

העתק: מר מסילתי יובל – מנכ"ל ומנהל כספים

תוכן עניינים

3.....	רקע
4.....	נתונים כלליים
4.....	כללי
5.....	התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים
6.....	ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים
7.....	התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות
8.....	ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות
9.....	תלונות שחרגו מזמני תקן
10.....	תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2018
12.....	מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות
15.....	מתוך תלונות שנמצאו לא מוצדקות
18.....	הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור
18.....	חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008
18.....	חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור
19.....	עצמאות הממונה במילוי תפקידו
19.....	חובת סודיות
19.....	הגשת תלונה
19.....	דרך הגשת התלונה
19.....	תלונות שאין לבררן
20.....	דרכי בירור תלונה
21.....	איסור הפרעה
21.....	הפסקת הבירור
21.....	תוצאות הבירור
21.....	סייגים להודעה
21.....	דחיית התלונה
22.....	זכויות וסעדים
22.....	דין וחשבון
22.....	חומר שאינו ראיה
22.....	פרסום
23.....	תהליך הטיפול בתלונות – ממונה על תלונות הציבור

רקע

ביולי 2008 נכנס לתוקפו חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), התשס"ח-2008 (להלן – "החוק"). החוק ממסד את מעמד הממונה על תלונות הציבור כבעל תפקיד עצמאי ובעל סמכויות הכפופות לחוק. במסגרת חוק זה פועל הממונה על תלונות הציבור לטיפול בכל תלונה על הרשות המקומית ומוסדותיה - על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גוף עירוני מבוקר, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו.

פנייה תטופל כתלונה כהגדרתה בחוק, כאשר מתקיימים בה שני התנאים יחדיו: המעשה פוגע במישרין במתלונן עצמו או מונע ממנו במישרין טובת הנאה, וכאשר המעשה נעשה בניגוד לחוק או נעשה ללא סמכות חוקית או בניגוד למינהל תקין. הגשת תלונה חייבת להתבצע בכתב ובחתימת המתלונן. החוק גם קובע כי לא יהיה בירור בתלונה שנידונה או הוכרעה בבית משפט או תלונה שהממונה סבור שהיא קנטרנית או טרדנית או תלונה בעניין שכבר הוגשה לגביו תלונה למבקר המדינה, או תלונה שניתנה בה החלטה על פי דין, השגה, ערר או ערעור או תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה.

ממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, לרבות דרישה מכל אדם כי ימסור לו כל ידיעה או מסמך העשויים לעזור בבירור התלונה, וכן לדרוש מכל עובד מועצה להתייצב בפניו לשם מסירת מידע שיסייע בבירור התלונה. בתום הבירור ימסור הממונה תוצאותיה למתלונן תוך מתן הודעה מנומקת. הממונה רשאי להפסיק בירור בתלונה אם ראה כי לא היה מקום לבירור לפי חוק זה ורשאי להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו. אם העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה להצביע על הצורך בתיקון הליקוי, והעובד או הממונה עליו יודיעו לממונה על תלונות הציבור מהם האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי.

נתונים כלליים

כללי

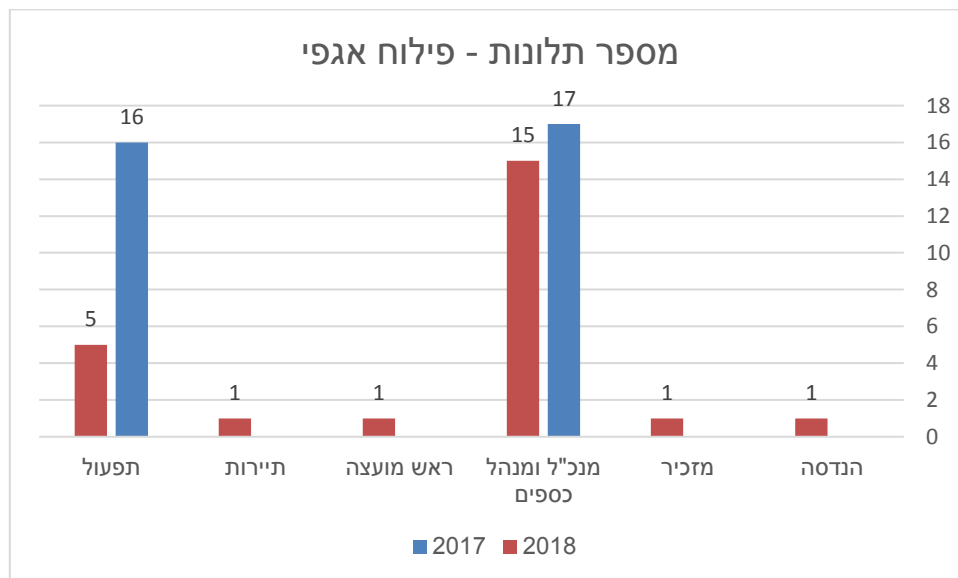
במהלך שנת 2018 התקבלו 24 תלונות לממונה על תלונות הציבור. לאחר בחינת הפנייה ע"י הממונה והגדרתה כתלונה, מנחה הממונה על דרך הבדיקה והטיפול את מנהל היחידה המקצועית הרלוונטית והעברת הממצאים לעיון הממונה. בהתאם לממצאים מחליט הממונה על דרך ואמצעי הטיפול בכפוף לחוק הממונה על תלונות הציבור.

מנהלי היחידות רואים בתלונות נכס ארגוני המאפשר להם ללמוד ולהפיק לקחים הן אודות אירועים ותהליכים הדרושים תיקון והן על התנהגות עובדים ויחסם אל מקבלי השירות. לרוב, המנהלים מחזדים ומדגישים לעובדים לקחים שהופקו מהתלונה על מנת להימנע בעתיד מאירועים דומים. תוכן התלונות מובאות לידיעת מנכ"ל והנהלת המועצה לטובת קבלת החלטות ובחינת שינויים במידת הצורך.

החל מ 15 ביוני 2016, מועד כניסת מבקר המועצה וממונה על תלונות הציבור הנוכחי לתפקידו חלה ירידה בממוצע זמן הטיפול בתלונה מממוצע 33 ימים, נכון למועד כניסתו לתפקיד, לממוצע זמן טיפול בתלונה של 6.3 ימים בשנת 2017 ו 8 ימים בשנת 2018.

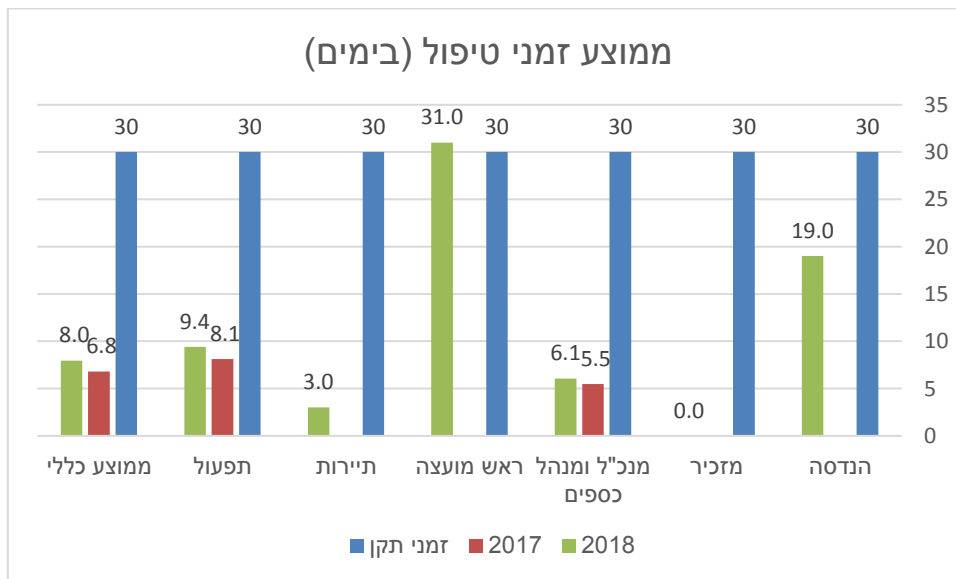
התפלגות התלונות – לפי פילוח אגפים

כמות תלונות שטופלו לפי אגפים		
שם אגף	2017	2018
הנדסה	-	1
מזכיר	-	1
מנכ"ל ומנהל כספים	17	15
ראש מועצה	-	1
תיירות	-	1
תפעול	16	5
סכום כולל	33	24



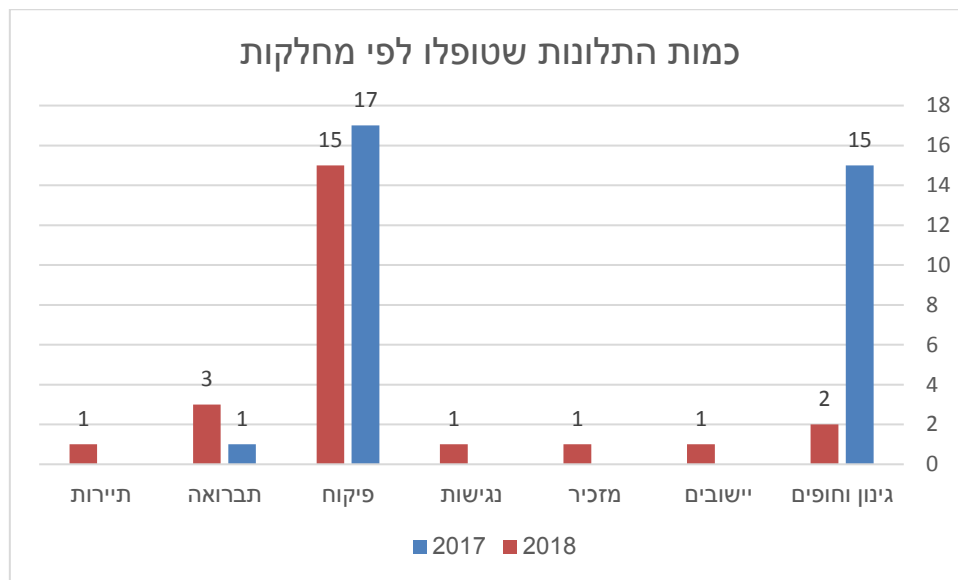
ממוצע זמני טיפול בתלונות – לפי פילוח אגפים

ממוצע זמני טיפול (בימים)			
שם האגף	זמני תקן	2017	2018
הנדסה	30	-	19.0
מזכיר	30	-	0.0
מנכ"ל ומנהל כספים	30	5.5	6.1
ראש מועצה	30	-	31.0
תיירות	30	-	3.0
תפעול	30	8.1	9.4
ממוצע כללי	30	6.8	8.0



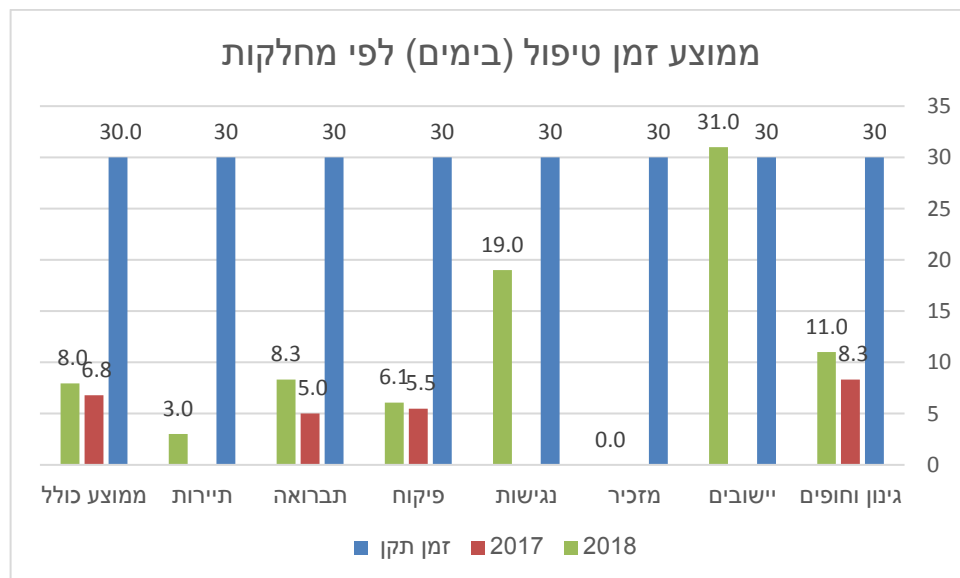
התפלגות התלונות – לפי פילוח מחלקות

כמות תלונות שטופלו לפי מחלקות		
שם המחלקה	2017	2018
גינון וחופים	15	2
יישובים	-	1
מזכיר	-	1
נגישות	-	1
פיקוח	17	15
תברואה	1	3
תיירות	-	1
סכום כולל	33	24



ממוצע זמני טיפול בתלונות שטופלו – לפי פילוח מחלקות

ממוצע זמן טיפול (בימים) לפי מחלקות			
שם מחלקה	זמן תקן	2017	2018
גינן וחופים	30	8.3	11.0
יישובים	30		31.0
מזכיר	30		0.0
נגישות	30		19.0
פיקוח	30	5.5	6.1
תברואה	30	5.0	8.3
תיירות	30		3.0
ממוצע כולל	30.0	6.8	8.0



תלונות שחרגו מזמני תקן

תלונות שחרגו מזמני תקן (בימים)				
2018	*2017	זמן תקן	כמות תלונות	שם מחלקה
31	-	30	1	מחלקת יישובים
31	-	30		ממוצע חריגה

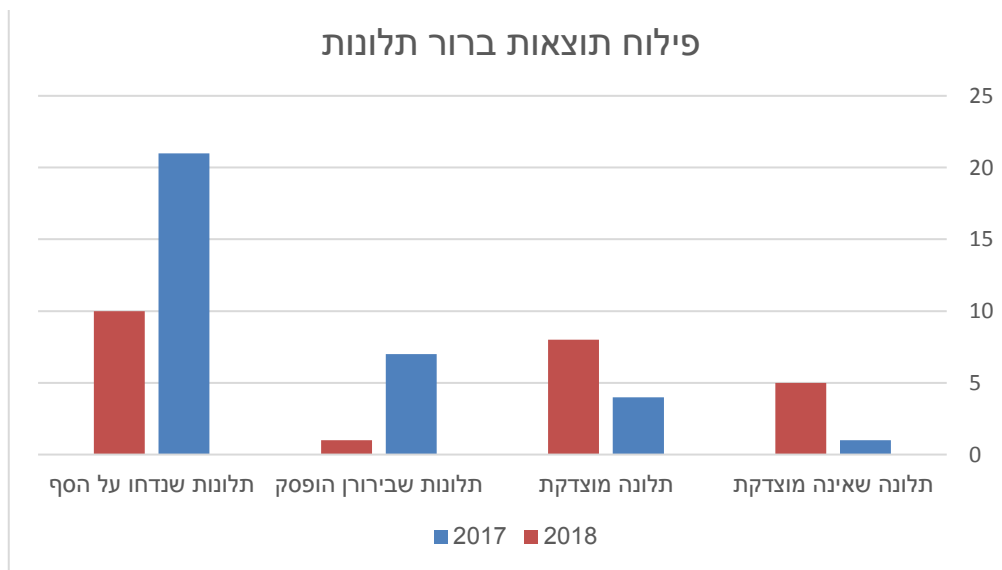
*בשנת 2017 לא היו תלונות שחרגו מזמני תקן.

תוצאות בירור התלונות שהסתיימו בשנת 2018

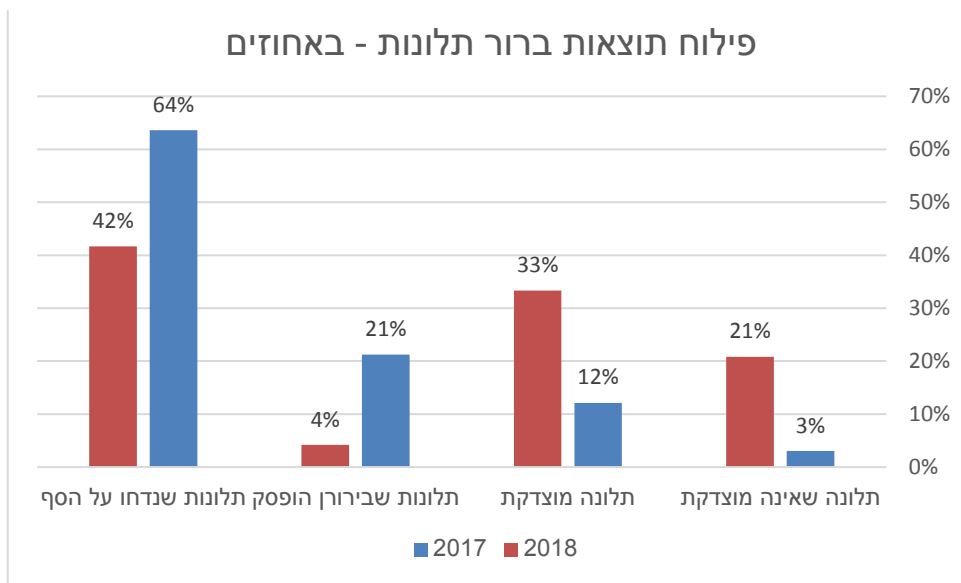
בטבלה שלהלן מוצגים נתונים על תוצאות הבירור של 24 תלונות שהתבררו והסתיימו בשנת 2018:

כמות פניות		
2018	2017	תוצאות הברור
5	1	תלונה שאינה מוצדקת
8	4	תלונה מוצדקת
1	7	תלונות שבירורן הופסק (2)
10	21	תלונות שנדחו על הסף (1)
24	33	סכום כולל

- (1) נושא התלונה נדחה על הסף מאחת העילות הקבועות בחוק.
 (2) הבירור הופסק בשלב כלשהו של הטיפול מאחר ועניין התלונה בא על תיקונו.



פילוח תוצאות הברור		
2018	2017	תוצאות הברור
21%	3%	תלונה שאינה מוצדקת
33%	12%	תלונה מוצדקת
4%	21%	תלונות שבירורן הופסק
42%	64%	תלונות שנדחו על הסף
100%	100%	סכום כולל



על פי הנתונים המוצגים לעיל עולה כי:

- מספר התלונות בשנת 2018 שנמצאו מוצדקות מהווה 33% מסך התלונות. 8 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: פיקוח עירוני (3 תלונות), פיקוח חופים (2 תלונות), מחלקות יישובים נגישות ותיירות (תלונה 1 לכל מחלקה).
- מספר התלונות בשנת 2018 שנמצאו לא מוצדקות מהווה 21% מסך התלונות. 5 התלונות עוסקות בנושאים הבאים: פיקוח עירוני (3 תלונות) ותברואה (2 תלונות).
- מספר התלונות בשנת 2018 שנדחו על הסף מהווה 42% מסך התלונות. מתוך 10 תלונות שנדחו 9 תלונות בנושאי דוחות חניה, כיוון שהממונה לא מתערב בשיקול דעת התובע העירוני וכן קיימת למתלונן אפשרות להגיש ערעור על ההחלטה.
- מספר התלונות שהופסק בהן הברור מהווה 4% מסך התלונות. מדובר בתלונה העוסקת בפינוי פסולת ומפגעים בצדי כביש 258.

מתוך תלונות שנמצאו מוצדקות

תלונה מס' 2018-04-0853 מתאריך 07.04.18 – מצב תחזוקת המקלחות ב"סולריום"

"המקלחות בסולריום במצב רע מאד רוכן לא עובדות כלל ברזים שבורים או לא מסתובבים או רק מים קרים וראש מקלחת חסר אני מבין שהתיירים אולי חוזרים למלון אבל מבקרים מזדמנים - זה פשוט מביש!!!"

תלונה מוצדקת: "עם קבלת התלונה, התבצע סיור במתחם שירותי הסולריום והוחלפו ידיעות מתאימות יותר ועמידות לתנאים אלו.

בוצעה בדיקה לראשי הטוש וניכר כי ראשי הטוש החדשים שהוזמנו והותקנו אינם תקינים כולם ואנו נפעל להחלפתם.

נמצאו מים חמים במתחם" (מתוך תגובת מנהל מחלקת אחזקה)

תלונה מס' 2018-06-1436 מתאריך 28.06.18 – אי נגישות מסלולי אופנים לנכים

"... המעברים בין המסלול למדרכות תלולים מידי ומהווים מכשול לאופני ידיים נכים . גם לרוכבי אופניים רגילים המעבר מחייב האטה רבה עם קפיצה לא נעימה ואינו מאפשר רכיבה רציפה!!!"

תלונה מוצדקת: "פעולות התכנון והביצוע של מסלולי האופניים בחיבור למדרכה במתחם מלון "לוט", הינן באחריות ה"חברה הממשלתית להגנות ים המלח" (חל"י).

עם קבלת התלונה, פנתה המועצה לחל"י והעבירה לידיה את פרטי התלונה, תוך בקשה לבחון ולתקן בהתאם, במידת הצורך.

המועצה תמשיך לבצע מעקב בעניין." (מתוך תגובת רכז הנגישות במועצה)

תלונה מס' 2018-05-0786 מתאריך 14.05.18 – מניעת כניסת מבקרים שלא בתשלום ליישוב עין גדי

"... הגעתי השבוע לקיבוץ עין גדי שלחוף ים המלח. רציתי לראות את הצמחים השונים שברחבי הקיבוץ, לבקר בנקודות התצפית שבקיבוץ (צפונה לנחל ערוגות ומזרחה לים המלח) ולפקוד את האנדרטה לזכר הטייס סגמ יוסף טייטנסקי אל וקצין המודיעין סגן צבי מוסברג אל שנספו בטיסת סיור בקרבת הקיבוץ באפריל 1959.

המחסום שבכניסה לקיבוץ היה סגור והשומרת שניצבה על ידו אמרה לי שהקיבוץ כולו הוא גן בוטני ושהכניסה לקיבוץ כרוכה בתשלום. לא שאלתי מה גובה התשלום, עשיתי סיבוב פרסה וחזרתי על עקבותי.

אני מבקש לדעת אם הנהגת הקיבוץ רשאית להכריז על הקיבוץ כולו כגן בוטני ולדרוש תשלום למבקשים להיכנס ולבקר בקיבוץ!

תלונה מוצדקת: כפי העולה מתגובת הקיבוץ, הכניסה למתחם הגן הבוטני ונקודות התצפית הינה בתשלום.

הכניסה למתחמים נוספים בקיבוץ כדוגמת האנדרטה לזכרם של סג"מ יוסף טייטנסקי ז"ל וסגן צבי מוסברג ז"ל, הינה ללא תשלום, אך יש צורך לציין זאת בעמדת הבידוק בכניסה לקיבוץ.

ננקטו אמצעים נוספים, כדוגמת חידוד נהלי כניסה לקיבוץ, למניעת הישנות המקרה.

תלונה מס' 2018-03-1282 מתאריך 25.03.18 – הוספת מלתחות ושירותים בחוף עין בוקק

"... הייתי בחוף עין בוקק בסוף השבוע האחרון לאחר מספר רב של שנים שלא הייתי בים במלח, רציתי להביע את התפעלותי מהשדרוג שנעשה בשנים האחרונות

כמו כן הצעה לשיפור היא להוסיף מקומות או מלתחות להחלפת בגדים, היה תור גדול והייתי צריך לחכות יחד עם ילדי ועם הרבה תיירים למעלה מחצי שעה להחליף בגדים, ניתן להוסיף מספר מתחמים נוספים (כולה לחבר 4 דיקטים) כמו כן רצוי להוסיף עוד שירותים לקהל תודה".

תלונה מוצדקת:

"בחוף עין בוקק הוצבו שירותים זמניים באישור משרד הבריאות, בימים אלו בונה החברה להגנות ים המלח (חל"י) עוד 2 מבני שירותים ציבוריים על פי הנחיות משרד הבריאות.

בנושא המלתחות בחוף אנו נבחן זאת ונפעל בהתאם." (תגובת מנהל מחלקת חופים)

תלונה מס' 0355-06-2018 מתאריך 07.06.18 – חוסר נגישות וטעויות באתר האינטרנט של המועצה

"שלום רב, ניסיתי לשלם דרך האתר לזח חניה (אחרי עיקול), אולם מאחר והוא לא היה ברשותי הלזח עצמו לא יכולתי לשלם באמצעות האתר כי חובה להכניס את מספר הזלח. ניסיתי לחפש עם מי לדבר ל"יצירת קשר", ושם המספר היחיד שמופיע - 08-80002010 - לא מחובר. כאשר ניסיתי להיכנס לרשות החניה יש שם פירוט שם הכללים, והפניה לאתר התשלום האוטומטי, אולם אין כל אמצעי ליצירת קשר.

לבסוף הצלחתי למצוא באלפון טלפון של פקידת הגבייה, והיא העבירה אותי למישהי שממונה על החנייה. שתיהן היו מאד נחמדות! אולם חבל שזה דורש כל כך הרבה יצירתיות, זמן ואנרגיה...!!!

תלונה מוצדקת: "מילוי פרטי הדוח יחד עם מספר הרישוי באתר נועדו לשם זיהוי ברמת וודאות גמורה הנדרשת מאתנו.

כחלק משיפור השירות אתר האינטרנט של המועצה נמצא בתהליך בניה מחדש על מנת להנגיש את המידע כגון: מספרי טלפון ויצירת קשר ביתר קלות.

לידיעתך, המועצה האזורית תמר העמידה לרשות הציבור מוקד מידע הפעיל 24/7 שמספרו 08-8000210 לכל שאלה או דיווח. " (מתוך תגובת מנהלת מוקד 106)

תלונה מס' 2576-10-2018 מתאריך 28.10.18 – התנהגות לא הולמת של עובדת מועצה

"... מיזה מספר פעמים בזמנים שונים פניתי (לעובדת במחלקת אירועים) ללא הועיל ... היא הבטיחה תשובה ולא חזרה למחרת חייגתי בשנית שוב הבטיחה לבדוק עם המפיק חשוב לא חזרה למרות שהשארתי גם הודעות בווצאפ ושוב לא קיבלתי התייחסות אתמול חייגתי שוב והתגובה שלה הייתה שהיא לא חייבת לי כלום וניתקה לי את השיחה התנהגות כזאת לא תקינה ולא אמורה להגיע מועצה שמכבדת את עצמה."

תלונה מוצדקת: " ... בבדיקה שערכתי בעניין עם הנציגה, נמסר לי ששיחת הטלפון לא נותקה חלילה, אלא נערכה באזור עם קליטה סלולרית משובשת, ולדבריה היא עדכנה אותך על כך במהלך השיחה.

... הודגשה הציפייה, שבמקרים מעין אלו נציג המועצה "יחתור" לשיחה חוזרת גם בשלב מאוחר יותר, כמו כן ננקטו אמצעים נוספים למניעת הישנות המקרה."

(מתוך תגובת מנהל אגף תיירות)

מתוך תלונות שנמצאו לא מוצדקות

תלונה מס' 2018-08-0023 מתאריך 01.08.18 – התייחסות לא מכבדת לאנשים מוגבלים

"הגענו לחוף הנפרד. הילדים היו רעבים חיפשתי חניה ליד החוף וראיתי שחסמו עם בטונדות את החניות נסעתי עד סוף הכביש ושם היו רכבים חונים. חניתי את הרכב אשתי הכינה ברכב לילדים אוכל, אני חיכתי ליד האוטו. לפתע הגיעו שני הפקחים ברכב האשה נהגה עם משקפי שמש עגולות ופקח עם מבטא רוסי. הוא התחיל לרשום דוחות לרכבים שחנו שם. הפקחית פנתה אלי שאני יזיז את האוטו. שאלתי אותה היכן אפשר לחנות היא אמרה לי שיש חניה בהתחלה מצד ימין ביקשתי ממנה 2 דק' שאשתי תגמור למרוח להם סנדביצים ואני זו. בתמורת זה היא אמרה לי אם אתה לא זו עכשיו אתה מקבל 500 ש"ח ביקשתי שוב שאני זו משם רק אשתי תסיים ואז הגיע הפקח הרוסי והתחיל לצלם את האוטו כדי לכתוב דוח!!"

תלונה שאינה מוצדקת: "... הפקחים הגיעו לחמי זוהר לאחר שהבחינו במספר רכבים החונים בניגוד לתמרור וחלקם אף חונים על המדרכה.

הפקחית *** ציינה שהפונה ***, אשר היה ברכב טויוטה אפורה שמספרו *****, צרח עליה כאשר ביקשה ממנו להזיז את רכבו ולכן פקח נוסף *** נאלץ להגיע לסייע לה.

הפקחים ביקשו באדיבות רבה מנהג הרכב לזוז מהמדרכה במשך 10 דקות, אך הוא סירב.

הפקחים מציינים שהאזרח טען שיש לו תעודת נכה של ביטוח לאומי והם הסבירו לו שתעודה כזו לא מקנה לו את הזכות לחנות על מדרכה אלא עליו להמציא תו נכה של משרד הרישוי כאשר בעל הרכב נמצא בתוכו וגם אז אינו יכול לחנות בצורה שבה חנה כאשר הוא חוסם מעבר לרכבי חירום לשטח החוף.

יתרה מכך, הפונה אף מצא לנכון להתייחס למוצאו של אחד הפקחים וכינהו "רוסי" ולפקחית השניה הפטיר (: "את יכולה להתפוצץ מצדי, אני לא זו" ולכן החלה לצלם את האירוע." (תגובת מנהל יחידת הפיקוח)

בצפייה בסרטון שצולם על ידי הפקחית והועבר לידי, לא מצאתי חריגה ו/או תיעוד לטענות לאופן התנהלות הפקחים.

ניתן לראות בברור בסרטון, שהרכב חונה במקום שאינו מיועד לחנית רכבים.

היות ולא קיבלתי ראיות נוספות התומכות בגרסת המתלונן ולאור האמור לעיל, לא נמצאה הצדקה להמשך טיפול בתלונה.

ראוי להדגיש שפקחי המועצה כמו שאר עובדיה, נדרשים במסגרת עבודתם למתן שירות יעיל ואדיב, בין היתר, במטרה לשמור על חופים מוסדרים ונקיים.

תלונה מס' 2018-07-1186 מתאריך 26.07.18 – אי המצאות שירותים בעסק לממכר מזון

"... הייתכן שעסק שמוכר מזון לא יהיה בו שירותים ציבוריים? משפחתנו הגיעה לנופש ונכנסה לאכול במסעדה ***** לטענתם אין שירותים במקום ומי שמעוניין נאלץ ללכת לבנין אחר ממול".

תלונה שאינה מוצדקת: " ... התלונה נבדקה ע"י מחלקת תברואה ורישוי עסקים ונמצא שבמקום כן קיימים שירותים.

בשיחה עם מנהל המקום אינו זוכר מקרה שנאמר שאין שירותים, בכל מקרה הובהר שהשירותים יהיו נגישים לכלל הלקוחות המגיעים למקום. תמונות השירותים מצ"ב כנספח" (תגובת מנהל מחלקת תברואה ורישוי עסקים)

תלונה מס' 2018-10-0070 מתאריך 13.08.18 – עיקול חשבון בנק בגין אי תשלום דוח חניה

"קיבלתי דוח ולאחר שליחת מסמכים המוכיחים שלא הייתי יכול לדעת על קיום הדוח התבקשתי להמתין לבדיקה של המועצה האזורית תמר. ופתאום אני רואה שבוצע עיקול בחשבון הבנק שלי".

תלונה שאינה מוצדקת: "בדקתי במערכת ניהול דוחות החניה את פרטי דו"ח מספר 12792-4-9 שניתן בתאריך 08/09/2015 לרכבך שמספרו ***** ובפרטי הדו"ח ניתן לראות כי העמדת/החניית את רכבך במקום שהחנייה נאסרה לפי תקנות התעבורה והאיסור מסומן בהתאם להודעת התעבורה, לפיכך נאלצו הפקחים לרשום לך דו"ח חניה בסך 250 ש"ח, כמתחייב בחוק.

בהיסטוריית הדו"ח מפורטים בנתונים שלהלן:

בתאריך 17/2/1016 – נשלחה הודעה בדואר רשום לעיריית ירושלים, בגין דוח החניה הנ"ל.

בתאריך 7/4/2016 – בוצעה הסבה של רישום הדוח מעיריית ירושלים לשמך, בהתאם לבקשתם.

בין התאריכים 6/6/2016 – 27/12/2016 – נשלחו לכתובתך 3 מכתבים, הן בדואר רשום והן בדואר רגיל, שלא נאספו על ידך (רצ"ב העתק הדואר הרשום שנשלח אליך).

בתאריך 3/3/2017 – לאחר שהגיעו המעקלים לביתך, פנית בבקשה להפחית את סכום החוב, לסכומו המקורי (רצ"ב העתק מכתבך).

בתאריך 20/07/2017 – נעתרה התובעת העירונית לבקשתך, והפחיתה את סכום הקנס לסכומו המקורי בסך של 250 ₪, ולתשובתה אף צורף שובר תשלום מעודכן אותו היית צריך לשלם עד לתאריך 4/9/2017 (רצ"ב העתק תשובתה והעתק השובר לתשלום).

לצערנו, למרות כל המפורט לעיל לא שילמת את חובך עד היום, דבר שאילץ אותנו לגבות את החוב בכל האמצעים העומדים לרשותנו על פי חוק, כך שלאחרונה היטלנו עיקול על חשבונך.

עם סיום תהליך גביית החוב יוסר העיקול מחשבונך, על ידי הבנק.

מצ"ב תמונת הרכב והתכתובות: " (תגובת מנהל יחידת הפיקוח)

הבסיס החוקי לעבודת הממונה על תלונות הציבור

חוק הרשויות המקומיות (ממונה על תלונות הציבור), תשס"ח-2008

הגדרות

1. בחוק זה –

“ממונה על תלונות הציבור” – מי שמונה לפי חוק זה להיות ממונה על תלונות הציבור ברשות מקומית;
 “מעשה” – לרבות מחדל;
 “רשות מקומית” – עיריה, מועצה מקומית או איגוד ערים;
 “השר” – שר הפנים.

חובת מינוי ממונה על תלונות הציבור

2.(א)(1) מועצת רשות מקומית תמנה את מבקר הרשות המקומית לממונה על תלונות הציבור, ואולם היא רשאית, מטעמים מיוחדים, למנות לתפקיד זה עובד בכיר אחר של הרשות המקומית, והכל ובלבד שלא יהיה בעיסוקו האחר כדי להפריע למילוי תפקידיו כממונה על תלונות הציבור;
 (2) לא ימונה עובד בכיר כאמור בפסקה (1), אלא אם כן הוא בעל תואר אקדמי מוכר מאת מוסד להשכלה גבוהה בישראל, כמשמעותם בחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958, או תואר אקדמי מאת מוסד להשכלה גבוהה בחוץ לארץ שהוא מוסד מוכר במדינתו, ובעל ניסיון של חמש שנים בתפקיד ניהולי במגזר הציבורי.

(ב) אין בהוראות סעיף קטן (א) כדי למנוע מרשות מקומית להעסיק ממונה על תלונות הציבור בתפקיד זה בלבד, ובלבד שהעסקתו כאמור תוקצבה במסגרת התקציב המאושר של הרשות המקומית והתקיימו בו התנאים האמורים בסעיף קטן (א)(2).

(ג) ראה השר כי רשות מקומית אינה ממנה ממונה על תלונות הציבור, רשאי הוא לדרוש ממנה, בצו, כי תמנה ממונה על תלונות הציבור כאמור בתוך הזמן הנקוב בצו; לא מילאה רשות מקומית אחר הצו בתוך הזמן האמור, רשאי השר למנות ממונה על תלונות הציבור במקומה.

(ד) על מינויו וכהונתו של הממונה על תלונות הציבור ברשות המקומית יחולו ההוראות החלות על עובדי אותה רשות מקומית, ואולם לא יועבר הממונה על תלונות הציבור מתפקידו אלא על פי החלטת מועצת הרשות המקומית, ולאחר שניתנה הודעה כדין לכל חברי המועצה שדבר העברתו מהתפקיד יידון באותה ישיבה.

(ה) הרשות המקומית תעמיד לרשות הממונה על תלונות הציבור משאבים הולמים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.

עצמאות הממונה במילוי תפקידו

3. במילוי תפקידו יהיה הממונה על תלונות הציבור עצמאי ובלתי תלוי, ואחראי בפני מועצת הרשות המקומית בלבד.

חובת סודיות

4. הממונה על תלונות הציבור חייב לשמור בסוד כל ידיעה שהגיעה אליו עקב עבודתו, לא לעשות בה שימוש ולא לגלותה לאחר, אלא לשם ביצוע תפקידיו לפי חוק זה או תפקידו כמבקר הרשות המקומית, זולת אם הגילוי נדרש על פי כל דין, ואולם לא שימש הממונה על תלונות הציבור גם כמבקר הרשות המקומית – רשאי הוא להעביר את המידע למבקר הרשות המקומית לשם מילוי תפקידו כמבקר.

הגשת תלונה

5. (א) כל אדם רשאי להגיש תלונה לממונה על תלונות הציבור על הרשות המקומית ומוסדותיה, על עובד, על נושא משרה או על ממלא תפקיד ברשות המקומית, וכן על גו, עירוני מבוקר כמשמעותו בסעיף 170א(ב) לפקודת העיריות, על נושא משרה או על ממלא תפקיד בו. (ב) תלונה כאמור בסעיף קטן (א) תהא בעניין הנוגע למילוי תפקידו של הנילון, ובלבד שהתקיימו שני אלה:

(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 נזק שיתרה או אי-צדק בולט.

דרך הגשת התלונה

6. תלונה שהוגשה בכתב או תלונה שהוגשה בעל פה ונרשמה מפני המתלונן תיחתם בידי המתלונן ויצוינו בה שם המתלונן ומענו, תיאור מפורט של העניין שעליו נסבה התלונה, לרבות המועד שבו אירע, וכל פרט אחר הנוגע לעניין והמסייע לבירור יעיל של התלונה.

תלונות שאין לבררן

7. (א) לא יהיה בירור בתלונות אלה:

(1) תלונה בעניין התלוי ועומד בבית משפט או בבית דין או שבית משפט או בית דין הכריע בו לגופו;

(2) תלונה שהממונה על תלונות הציבור סבור שהיא קנטרנית או טורדנית;

(3) תלונה על פעולה שיפוטית או מעין שיפוטית;

(4) תלונה של עובד בעניין הנוגע לשירותו כעובד, ואולם יהיה בירור על מעשה החורג מהוראות חוק, תקנות, הסכם קיבוצי או מהסדרים כלליים שנקבעו כדין;

(5) תלונה בעניין שכבר הוגשה לגבי תלונה למבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור לפי חוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב].

(ב) לא יהיה בירור בתלונות אלה, אלא אם כן מצא הממונה על תלונות הציבור שיש סיבה מיוחדת המצדיקה את בירורן:

(1) 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;

(2) תלונה שהוגשה לאחר שעברה שנה מיום המעשה שעליו נסבה התלונה או מיום שהמעשה נודע למתלונן, לפי המאוחר יותר.

(ג) הוגשה תלונה שלפי סעיף 5 או לפי סעיפים קטנים (א) או (ב) אין לברר אותה, יודיע הממונה על תלונות הציבור למתלונן, בכתב, שלא יטפל בה ויציין את הנימוקים לכך.

דרכי בירור תלונה

8. (א) הממונה על תלונות הציבור רשאי לברר את התלונה בכל דרך שיראה לנכון, והוא אינו קשור להוראה שבסדר דין או בדיני ראיות.

(ב) הממונה על תלונות הציבור יביא את התלונה לידיעת הנילוך, ואם היה עובד, נושא משרה או ממלא תפקיד כאמור בסעיף 5 – גם לידיעת הממונה עליו, ייתן להם הזדמנות נאותה להשיב עליה, והוא רשאי לדרוש מהם כי ישיבו על התלונה בתוך תקופה שיקבע בדרישתו.

(ג) הממונה על תלונות הציבור רשאי לשמוע את המתלונן, את הנילוך וכל אדם אחר, אם ראה בכך תועלת.

(ד) לצורך הבירור רשאי הממונה על תלונות הציבור –

(1) לדרוש מכל אדם למסור לו, בתוך תקופה שיקבע בדרישה ובאופן שיקבע, כל ידיעה או מסמך העשויים לדעת הממונה על תלונות הציבור לעזור בבירור התלונה;

(2) לדרוש מכל עובד של גוף מן הגופים המנויים בסעיף 5(א) להתייצב לפניו במועד שיקבע לשם מסירת ידיעות או מסמכים כאמור בפסקה (1).

(ה) אין בהוראות סעיף קטן (ד) כדי לגרוע מכללי חסיונות עדים או כללי ראיות חסויות.

(ו) הוגשה תלונה על הממונה על תלונות הציבור או על עובדים הכפופים לו, לרבות בעניין הנוגע למילוי תפקידיהם האחרים ברשות המקומית, יברר היועץ המשפטי של הרשות המקומית את התלונה האמורה; בבירור תלונה כאמור יהיו ליועץ המשפטי של הרשות המקומית סמכויות הממונה על תלונות הציבור לפי חוק זה.

(ז) בירור התלונה יסתיים לכל המאוחר עד תום שנה אחת מיום הגשתה.

איסור הפרעה

9. לא יעשה אדם דבר שיש בו כדי להפריע בהגשת תלונה לממונה על תלונות הציבור או בבירורה, או למנוע או לעכב את הגשתה או בירורה.

הפסקת הבירור

10. הממונה על תלונות הציבור יפסיק בירור תלונה אם ראה כי מלכתחילה לא היה מקום לבירורה לפי הוראות חוק זה, ורשאי הוא להפסיקו אם ראה שעניין התלונה בא על תיקונו או שהמתלונן ביטל את תלונתו; הממונה על תלונות הציבור יודיע בכתב למתלונן, לנילון ולממונה עליו, שהפסיק את הבירור ויציין את הנימוקים לכך.

תוצאות הבירור

11. (א) מצא הממונה על תלונות הציבור, בתוך הליך הבירור, שהתלונה היתה מוצדקת, כולה או חלקה, ינהג כמפורט להלן:

(1) ימסור על כך הודעה מנומקת בכתב למתלונן, לנילון, לממונה עליו ולראש הרשות המקומית;

(2) היה הנילון ראש הרשות המקומית – תימסר הודעה כאמור גם למועצת הרשות המקומית;

(3) העלה בירור התלונה קיומו של ליקוי – רשאי הממונה על תלונות הציבור להצביע לפני הנילון ולפני ראש הרשות המקומית או מועצת הרשות המקומית, לפי העניין, על הצורך בתיקון הליקוי ועל הדרך והמועד לכך.

(ב) הנילון או הממונה עליו, וכן, לפי העניין, ראש הרשות המקומית, יודיעו לממונה על תלונות הציבור על האמצעים שנקטו לתיקון הליקוי בתוך המועד כאמור בסעיף קטן (א)3.

סייגים להודעה

12. בהודעה לפי סעיף 11(א) יהיה הממונה על תלונות הציבור פטור מלציין את ממצאיו או נימוקיו –

(1) כשהתלונה היתה בעניין מינוי למשרה פלונית או הטלת תפקיד פלוני;

(2) כשהחומר או הראיה עלולים לדעתו לפגוע שלא כדין בזכותו של אדם זולת המתלונן;

(3) כשיש לדעתו בגילוי החומר או הראיה משום גילוי סוד מקצועי או ידיעה סודית כמשמעותם לפי כל דין.

דחיית התלונה

13. מצא הממונה על תלונות הציבור כי התלונה אינה מוצדקת, יודיע על ממצאיו למתלונן, לנילון ולממונה עליו.

זכויות וסעדים

14. (א) החלטותיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה –

- (1) אין בהן כדי להעניק למתלונן או לאדם אחר זכות או סעד בבית משפט או בבית דין, שלא היו לו לפני כן;
- (2) אין בהן כדי למנוע מהמתלונן או מאדם אחר להשתמש בזכות או לבקש סעד שהוא זכאי להם, ואולם אם נקבע לכך מועד בחיקוק, לא יוארך המועד בשל הגשת התלונה או בירורה.
- (ב) לא ייזקק בית משפט או בית דין לבקשת סעד נגד החלטותיו וממצאיו של הממונה על תלונות הציבור בעניין תלונה.

דין וחשבון

15. הממונה על תלונות הציבור יגיש לראש הרשות המקומית ולמועצת הרשות המקומית דין וחשבון על פעולותיו לא יאוחר מ-1 במאי בכל שנה; המועצה תקיים דיון בעניין הדין וחשבון בתוך חודשיים מיום שהוגש לה; דין וחשבון כאמור יהיה פתוח לעיון הציבור ויפורסם באתר האינטרנט של הרשות המקומית.

חומר שאינו ראייה

16. (א) דוחות או כל מסמך אחר שהוציא או הכין הממונה על תלונות הציבור במילוי תפקידיו לא ישמשו ראיה בכל הליך משפטי או משמעותי. (ב) הודעה שנתקבלה אגב מילוי תפקידיו של הממונה על תלונות הציבור לא תשמש ראיה בהליך משפטי או משמעותי.

פרסום

17. הרשות המקומית תפרסם את פרטי הממונה על תלונות הציבור ודרכי הגשת תלונה לפי חוק זה-

- (1) במודעות שתציג על לוחות המודעות במשרדי הרשות המקומית;
- (2) באתר האינטרנט של הרשות המקומית;
- (3) בהודעות תשלום ארנונה לחייבים;
- (4) בדרכים נוספות שתקבע מועצת הרשות המקומית.

תהליך הטיפול בתלונות – ממונה על תלונות הציבור

(תרשים בעמוד הבא)

קבלת הפנייה

הכנסת הפנייה למערכת וסריקת המסמך

העברת הפנייה להתייחסות בעלי התפקידים ומנהלי אגפים

האם התקבלה תשובה, מאושרת ע"י מנהל האגף תוך 7 ימי עסקים?

לא

כן

משלוח מכתב ראשוני לפונה "פנייתך התקבלה" תוך 7 ימי עסקים – נספח 4

בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך

משלוח מכתב מסכם לפונה תוך 7 ימי עסקים – נספח 3

סוף

האם התקבלה תשובה המטפל מאושרת ע"י מנהל האגף תוך 21 ימי עסקים?

לא

כן

בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך

משלוח מכתב מסכם לפונה תוך 21 ימי עסקים – נספח 5

סוף

משלוח מענה ביניים לפונה – נספח 6

קבלת תשובה מאושרת ע"י מנהל

בקשת הבהרות מהגורם המטפל במידת הצורך

משלוח מכתב מסכם לפונה בתוך 30 ימי עסקים – נספח 7

האם הטיפול הסתיים?

לא

כן

סוף

באין מענה סופי, יישלח לפונה "עדכון מצב פנייה" כל 14 ימי עסקים – עד להפצת מכתב מסכם – נספח 8

סוף